



# CÓDIGO PRINCIPIOS DE NEGOCIO RESPONSABLE

<b>Norma</b>	Código de Principios de Negocio Responsable
<b>Versión</b>	CPNR 001
<b>Aprobada</b>	Junta General de 30 de diciembre de 2024
<b>En vigor</b>	Desde el 1 de enero de 2025

## ÍNDICE

1. Introducción.
2. Principios éticos generales.
3. Nuestros compromisos con la Asociación de Venta Directa.
4. Nuestros compromisos con los consumidores y clientes.
5. Nuestros compromisos con los Distribuidores Independientes miembros de la Red de distribución.
6. Principios y deberes éticos de los administradores, apoderados, miembros de la Junta General y los Socios de la empresa.
7. Normas de conducta de los distribuidores independientes miembros de la red de distribución.
8. Nuestros compromisos con la sociedad.
9. Sistema interno de la información y comunicación.
10. ¿Como puedo poner en práctica estos principios?

## **1. INTRODUCCIÓN**

**1.1** Nuestra forma de hacer las cosas refleja el tipo de compañía que queremos ser y cómo queremos que todos los que interactúan con nosotros nos vean.

Nuestro objetivo es ser una empresa en la que los clientes, nuestra Red de distribución, nuestros proveedores, los partners, la Asociación de Venta Directa y la sociedad en general, puedan confiar.

Para ello, Wake Up aspira a que su conducta y la de las personas físicas y jurídicas con las que interactúe y que forman parte de su red, responda y se acomode, además de a la legislación vigente, a los principios éticos y de conducta de negocio responsable desarrollados en este Código de Principio de Negocio Responsable, así como al Código Europeo de la Venta Directa de Seldia (The European Direct Selling Association) y al Código y principios de la Asociación de Venta Directa de España y de todos aquellos países en los que se desarrolle actividad por Wake Up.

**1.2** Todos cuantos formamos parte de Wake Up, directa o indirectamente, debemos comportarnos de manera íntegra y responsable, con respeto a las leyes y normas aplicables y con la prudencia empresarial que corresponde a los servicios de venta directa y a la confianza que nuestros clientes han depositado en nosotros.

**1.3** Este Código de Principios de Negocio Responsable constituye nuestro código ético y de conducta y recoge el compromiso de Wake Up con los principios de la ética empresarial y la transparencia en todos los ámbitos de actuación, estableciendo un conjunto de principios y pautas de conducta dirigidos a garantizar el comportamiento ético y responsable de todas las personas que forman parte de Wake Up y de la Red de distribuidores independientes de Wake Up, quienes tienen la responsabilidad y obligación de actuar con integridad, transparencia y compromiso para generar y mantener una relación de confianza con los clientes, nuestra red, nuestros proveedores, los partners, la Asociación de Venta Directa y la sociedad en general.

**1.4** Este Código de Principios de Negocio Responsable se ha elaborado teniendo en cuenta, además de la legislación vigente, el Código Europeo de Venta Directa de Seldia (The European Direct Selling Association) y el Código y Principios de la Asociación de Venta Directa (AVD) de España y, a través del presente Código, Wake Up se compromete a cumplir el código nacional de la AVD y el de Seldia y se adhiere expresamente a los mismos, estando el presente Código complementado por todo cuanto figure en la normativa de la AVD y no este expresamente previsto en este Código.

## 2. PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES

**2.1 Gestión ética y responsable:** exigimos a todas las personas que forman parte de Wake Up, directa o indirectamente y a nuestra Red de Distribuidores, actuar de manera ética y responsable, lo que se traduce en patrones comunes de comportamiento basados en el estricto cumplimiento de la legalidad, la tolerancia cero a la corrupción, el soborno, un firme compromiso con la transparencia, el cumplimiento de los principios y valores de la venta directa y el respeto a los consumidores mediante la prohibición de utilización de prácticas de ventas engañosas, agresivas o injustas.

**2.2 Respeto por la Ley:** velamos por desarrollar nuestra actividad de acuerdo con la legislación en vigor aplicable en el ámbito nacional e internacional. Adicionalmente, nuestros miembros y los de la Red de distribución deben conocer y cumplir la normativa interna de Wake Up y de la Asociación de Venta Directa, en la que se desarrollan los principios de este código.

**2.3 Honestidad:** Wake Up tiene un compromiso de tolerancia cero ante la corrupción, soborno y fraude y para ello evitamos cualquier actuación que pudiera ser interpretada como deshonesta y evitamos situaciones que generen ventajas indebidas para la compañía, exigiendo a todos sus miembros y los de la Red de distribución que actúen siempre con integridad, promoviendo siempre los intereses a largo plazo de Wake Up y de los clientes por encima de los personales.

Realizamos actuaciones de Marketing de servicios y productos de manera clara y completa, sin mensajes engañosos, falsos o exagerados y por ello, tenemos un compromiso de tolerancia cero ante: la utilización de prácticas de venta falsas, engañosas o injustas; la utilización de afirmaciones falsas, engañosas o exageradas sobre los Servicios de Wake Up o la Oportunidad de Wake Up; las prácticas piramidales y; la utilización de técnicas de venta de cold marketing para la promoción de los servicios u oportunidad de Wake Up.

**2.4 Transparencia:** estamos comprometidos a que nuestros clientes, miembros de Wake Up, miembros de la Red de distribución, proveedores y, la sociedad en general, tengan una información clara, veraz y accesible sobre nuestros servicios y nuestras actividades y que puedan en todo momento consultar las dudas o preguntas que puedan tener en relación con las mismas. Estando a disposición de quien lo necesite a tal efecto la siguiente dirección de correo electrónico: [soporte@wakeupservicios.com](mailto:soporte@wakeupservicios.com).

**2.5 Competencia leal e igualdad de oportunidades:** la oportunidad de Wake up es una oportunidad igualitaria abierta a cualquier persona sin discriminación de género, raza, grupo étnico, pertenencia a un grupo religioso o espiritual u, opinión política y, por ello, tenemos un compromiso de tolerancia cero a cualquier acto de

discriminación por cualquier causa y, en especial, por motivos de género, raza, grupo étnico, pertenencia a un grupo religioso o espiritual u, opinión política.

En el desarrollo y compromiso de una oportunidad igualitaria de Wake Up, es por lo que esta depende única y exclusivamente del esfuerzo y las habilidades de cada persona, sin que Wake Up o, ninguna persona vinculada a nosotros directa o indirectamente pueda asegurar la percepción de ingresos, beneficios o éxito empresarial.

Creemos en una competencia leal y honesta y por ello no permitimos la denigración o desacreditación injusta a otras empresas y/o sus productos que compitan con los servicios y oportunidad de Wake Up, ni actuamos de forma injusta con otras empresas del sector de la venta directa y los miembros de su red de distribución, ni atraemos de forma desleal a ningún distribuidor o empresario independiente de otras empresas de venta directa.

### 3. NUESTROS COMPROMISOS CON LA ASOCIACIÓN DE VENTA DIRECTA

**3.1 Compromiso como empresa:** mantenemos un compromiso pleno e íntegro con el cumplimiento de los principios y valores de la Asociación de Venta Directa (AVD), su código nacional y el Código Europeo de Venta Directa de Seldia (The European Direct Selling Association), con el objetivo de contribuir a la misión de proteger, impulsar y dar a conocer la Venta Directa como una actividad empresarial que se desarrolla bajo los más altos principios éticos empresariales y la protección de los clientes y consumidores de Wake Up y los productos y servicios de Venta Directa.

**3.2 Compromiso de los Distribuidores Independientes y miembros de la empresa:** los miembros de Wake Up y los miembros de la Red de distribución de Wake Up, tienen la obligación y compromiso de cumplir los principios y valores de la AVD, su código nacional y el Código Europeo de Venta Directa de Seldia como condición para su ingresos y permanencia en Wake Up, además del cumplimiento de la legislación nacional aplicable al desarrollo de la actividad empresarial que ofrece la Oportunidad de Wake Up.

**3.3 Aplicación:** el presente Código de Principios de Negocio Responsable de Wake Up, se ha elaborado teniendo en cuenta los principios y valores de la AVD. Estos principios de la AVD forman parte de la cultura y ética empresarial de Wake Up y los miembros de su Red, estando el presente Código complementado por todo cuanto figure en la normativa de la AVD y no esté expresamente previsto en este Código.

## 4. NUESTROS COMPROMISOS CON LOS CONSUMIDORES Y CLIENTES

**4.1** Los consumidores y nuestros clientes, presentes, pasados y futuros, no solo exigen productos y servicios de calidad, también nos piden que actuemos de forma transparente y honesta y por ello nuestra prioridad es en todo momento cumplir con ese compromiso, con el fin de establecer una relación de confianza y beneficio mutuo.

El cliente es y debe ser el punto de partida en todo lo que hacemos en Wake Up. Nos esforzamos en conocer sus opiniones y necesidades, en tratar de anticiparnos y, en medir su grado de satisfacción con los productos y servicios que prestamos a través de Wake Up y nuestros partners.

En Wake Up ganamos la confianza de nuestros clientes mediante la claridad cuando informarnos y a través de la consistencia y coherencia cuando actuamos, gracias a la información veraz, clara y útil al presentar nuestros productos y servicios a los clientes y consumidores.

**4.2** Estamos comprometidos en la aplicación de normas de transparencia, información y protección de nuestros clientes y los consumidores, de forma que podamos ofrecer una calidad de servicios y productos igual o superior a lo establecido legalmente, fomentando el consumo responsable y, realizando las actividades de marketing y de ventas basándonos en los méritos de los productos y servicios que ofertamos.

**4.3 Privacidad:** garantizamos a nuestros clientes la confidencialidad de sus datos, comprometiéndonos a no revelarlos a terceros, salvo consentimiento del cliente o por obligación legal o en cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas.

La captación, utilización y tratamiento de datos personales de los clientes la realizamos de forma que garantizamos el derecho a la intimidad de nuestros clientes y el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos personales, así como los derechos reconocidos a los clientes por la legislación aplicable.

**4.4 Prácticas prohibidas:** en Wake Up mantenemos un compromiso de tolerancia de cero ante la utilización de prácticas de venta engañosas, agresivas o injustas y, no utilizamos técnicas de venta de cold marketing para la promoción de nuestros servicios o la Oportunidad de Wake Up. Conductas que prohibimos expresamente a los miembros de Wake Up y nuestros miembros de la Red de distribución.

No realizamos actuaciones de preasignación fraudulenta de uno o más clientes (anti-slaming) estando prohibido introducir el nombre o el número de otro Distribuidor Independiente o firmar cualquier documento en nombre de otro Distribuidor Independiente.

**4.5 Veracidad y lealtad de las comunicaciones de Marketing:** las comunicaciones y formas de publicidad que realizamos, incluidas las digitales y las de redes sociales, fomentan el consumo responsable y son realizadas, además de en cumplimiento de la legislación aplicable, en los méritos de los productos y servicios que ofertamos.

**4.6 Derecho de desistimiento y devolución de bienes:** comprometidos con los derechos de nuestros clientes, prestamos la asistencia que puedan requerir para llevar a ejercitar correctamente sus derechos, proporcionándoles los datos de contacto completos de la empresa y, cuando corresponda, del distribuidor o prestador del servicio.

**4.7 Comunicaciones de marketing:** para garantizar la conformidad de las comunicaciones comerciales y el material relacionado, Wake Up coordina y dirige la generación de todos estos materiales basándonos en nuestros principios éticos generales y prohibiendo a los miembros de nuestra Red de distribución la utilización de material impreso y electrónico que no haya sido creado por nosotros o, previamente aprobado por nosotros, para promocionar o vender servicios de Wake Up o la Oportunidad de Wake Up, como tampoco para formar a otros miembros de la Red.

Con el objeto de reforzar nuestro compromiso con la transparencia y accesibilidad de nuestros clientes y los consumidores, los materiales y comunicaciones promocionales contienen los datos de contacto de la empresa.

**4.8 Testimonios y reseñas sobre los servicios y productos:** la confianza de nuestros clientes y de la sociedad en general, es uno de nuestros pilares, junto con el traslado de una información veraz, clara y útil, lo que abarca el uso o referencia de testimonios de clientes solo cuando: hayan sido previamente autorizados, no estén obsoletos, sean reales y hayan utilizado el producto o servicio referenciado.

**4.9 Equidad:** el cliente es y debe ser el punto de partida en todo lo que hacemos, teniendo un compromiso de tolerancia cero ante el abuso de la confianza de nuestros clientes o consumidores y ante el aprovechamiento de aspectos de nuestros clientes como la edad, la enfermedad, su estado mental o físico, la credulidad, la falta de comprensión o la falta de conocimiento del idioma del consumidor, por parte de los miembros de Wake Up y los miembros de la Red de distribución, conducta que prohibimos.

**4.10 Venta por referencias:** no inducimos a nuestros clientes, ni a los consumidores a la compra de productos o servicios basándonos en la premisa de que el cliente o consumidor puede reducir o recuperar el precio de compra remitiendo a otros consumidores a los vendedores para que realicen compras similares, si tales reducciones o recuperaciones dependen de algún evento futuro incierto.

## **5. NUESTROS COMPROMISOS CON LOS DISTRIBUIDORES INDEPENDIENTES**

**5.1 Acompañamiento:** los Distribuidores Independientes son uno de los pilares principales de nuestro desarrollo empresarial y, por ello, estamos comprometidos en acompañarlos a lo largo de su desarrollo para ayudarles a formarse e impulsar el crecimiento de sus negocios.

**5.2 Oportunidad igualitaria:** estamos comprometidos con una oportunidad igualitaria abierta a cualquier persona sin discriminación de género, raza, grupo étnico, pertenencia a un grupo religioso o espiritual u, opinión política. En el desarrollo y compromiso de una oportunidad igualitaria de Wake Up, mantenemos el compromiso de que nuestra Oportunidad depende única y exclusivamente del esfuerzo y las habilidades de cada persona, sin que Wake Up o, ninguna persona vinculada a nosotros directa o indirectamente pueda asegurar la percepción de ingresos, beneficios o éxito empresarial. Siendo la venta de productos o servicios la única fuente de ingresos para los Distribuidores Independientes procedentes de Wake Up.

**5.3 Relación empresarial y autogestión:** mantenemos una relación empresarial con todos los Distribuidores Independientes de nuestra Red de distribución, en virtud de la cual, cada Distribuidor Independiente puede y debe elegir libremente el medio, método y forma de actuación, así como las horas y el lugar para el desarrollo de sus actividades.

**5.4 Transparencia:** nuestros Distribuidores Independientes y miembros de la Red, tienen a su disposición información clara, veraz y accesible sobre nuestros servicios y nuestra actividades y pueden en todo momento consultar las dudas o preguntas que puedan tener en relación con los mismos a su Patrocinador, a cualquier miembro de la Red o directamente a nosotros, teniendo a su disposición la siguiente dirección de correo electrónico: [soporte@wakeupservicios.com](mailto:soporte@wakeupservicios.com).

**5.5 Plan de Compensación:** nuestro plan de compensación está definido de forma clara, veraz y pensando en los miembros de nuestra Red y Distribuidores Independientes.

Mantenemos un compromiso de actualizar y mejorar dentro de lo posible nuestro plan de compensación, en el que garantizamos que no existe, ni existirá retribución, ni compensación económica por la promoción de la Oportunidad de Wake Up o el patrocinio de nuevos Distribuidores Independientes.

**5.6 Información sobre la actividad:** disponer de una plataforma digital y herramientas que permitan a los Distribuidores Independientes miembros de la

Red un acceso sencillo, constante y actualizado sobre su actividad desarrollada y las compensaciones percibidas.

**5.7 Apoyo:** contribuimos en el desarrollo de los negocios de nuestros Distribuidores Independientes mediante la generación de eventos que les ayuden a presentar la Oportunidad de Wake Up, así como en la generación de materiales, formación y el compromiso de que dispongan de una plataforma digital que les permita crecer.

**5.8 Ampliación y mejora de los productos y servicios:** disponer de los mejores acuerdos con partners y socios para la comercialización y distribución de un catálogo más amplio de servicios forma parte de nuestra forma de entender nuestro desarrollo y crecimiento y el de los miembros de la Red. De forma constante exploramos la posibilidad de ampliar el catálogo de nuestros servicios de manera que permita mejorar y mantener actualizada la Oportunidad de Wake Up.

**5.9 Oferta atractiva y accesible:** la presentación de una oferta atractiva y accesible a nuestros Distribuidores Independientes forma parte de nuestra forma de entender el funcionamiento de las empresas de venta directa, lo que nos compromete a no exigir el abono de importe para obtener la licencia. Nuestros Distribuidores Independientes únicamente deben abonar una cuota mensual de soporte y herramientas. Además, no solo no obligamos a realizar compra alguna de servicios o productos de Wake Up para acceder a la Oportunidad, si no que expresamente prohibimos dicha práctica.

**5.10 Derecho de desistimiento:** garantizamos los derechos de desistimiento de nuestros Distribuidores Independientes y miembros de la Red conforme a la normativa de la Asociación de Venta Directa y la legislación aplicable.

**5.11 Cumplimiento normativo:** contamos con un sistema normativo y canales de comunicación que permiten a los miembros de Wake Up y los Distribuidores Independientes miembros de la Red disponer de forma clara y en tiempo real de nuestras normas y de herramientas y medios de comunicación para trasladarnos cualquier incidencia, indicio de actividad delictiva o contraria a la ley y, contraria a nuestros Principios de Negocio Responsable o normativa interna.

## 6. PRINCIPIOS Y DEBERES ÉTICOS DE LOS ADMINISTRADORES, APODERADOS, MIEMBROS DE LA JUNTA GENERAL Y LOS SOCIOS.

**6.1 Compromiso ético:** los administradores, apoderados, socios y miembros de la Junta General de Wake Up, son un referente para todos los miembros de Wake Up, los miembros de la Red de distribución, nuestros clientes, partners y socios de la empresa, deben tener un pleno compromiso con el cumplimiento y difusión de los Principios de Negocio Responsable.

**6.2 Cumplimiento de la legalidad:** desarrollar su actividad y dirigir la actividad y decisiones de Wake Up de acuerdo con la legislación en vigor aplicable en el ámbito nacional e internacional, la normativa interna de Wake Up y de la Asociación de Venta Directa.

**6.3 Venta Directa:** contribuir a la misión de proteger, impulsar y dar a conocer la Venta Directa como una actividad empresarial que se desarrolla bajo los más altos principios éticos empresariales y la protección de los clientes y consumidores de Wake Up y los productos y servicios de Venta Directa.

**6.4 Honestidad:** actuar con integridad, promoviendo siempre los intereses a largo plazo de Wake Up y de los clientes por encima de los personales.

**6.5 Transparencia:** actuar con transparencia hacia los clientes, miembros de Wake Up, miembros de la Red de distribución, proveedores y, la sociedad en general, para que todos dispongan de información clara, veraz y accesible sobre nuestros servicios y nuestras actividades y que puedan consultar las dudas o preguntas que puedan tener en relación con las mismas.

**6.6 Marketing veraz y transparente:** velar por el cumplimiento de la prohibición de utilización de mensajes engañosos, falsos o exagerados en las comunicaciones realizadas por Wake Up, sus miembros, los Distribuidores Independientes de la Red y partners.

**6.7 Oportunidad igualitaria:** velar por que la oportunidad de Wake up sea una oportunidad igualitaria abierta a cualquier persona sin discriminación de género, raza, grupo étnico, pertenencia a un grupo religioso o espiritual u, opinión política.

**6.8 Anticorrupción:** asumir y mantener un compromiso férreo y pleno con las políticas anticorrupción de Wake Up, no tolerando forma alguna de corrupción o soborno en ninguna de las actividades y servicios que desarrollamos.

**6.9 Derechos Humanos:** mantener un compromiso y vinculación con los derechos humanos.

**6.10 Cualidades:** ser profesionales, íntegros, comportándose de forma transparente, diligente, responsable, eficiente, profesional, leal, honrada, de buena fe, objetiva y alineada con los valores de excelencia, calidad e innovación de Wake Up.

**6.11 Uso responsable medios:** hacer un uso responsable de los recursos y de los medios puestos a su disposición para el ejercicio de su cargo, los cuales serán destinados exclusivamente a actividades profesionales en interés de la misión y objetivos de Wake Up.

## 7. Normas de conducta de los miembros y Distribuidores Independientes de la Red de distribución

**7.1** Para poder cumplir nuestros objetivos de ser una empresa en la que los clientes, nuestra Red de distribución, nuestros proveedores, los partners, la Asociación de Venta Directa y la sociedad en general, puedan confiar, los miembros y Distribuidores Independientes de la Red deben ser un reflejo de la cultura y ética de Wake Up y de los Principios de Negocio Responsable fijados en este Código y, en ese marco, estos deben prestar especial atención al cumplimiento de la normas de conducta descritas en este apartado.

**7.2 Responsabilidad:** tienen la responsabilidad y obligación de actuar con integridad, transparencia, honestidad, con respeto a las leyes y normas aplicables y con la prudencia empresarial que corresponde a los servicios de venta directa que permita generar y mantener una relación de confianza con los clientes y, con la sociedad en general.

**7.3 Honestidad:** no llevarán a cabo prácticas de venta falsas, engañosas o injustas, ni harán afirmaciones falsas, engañosas o exageradas sobre los servicios de Wake Up o la Oportunidad de Wake Up. Prácticas prohibidas sobre las que Wake Up mantiene un compromiso de tolerancia cero.

**7.4 Venta directa y marketing relacional:** pueden recurrir únicamente a la venta directa y al marketing relacional para promocionar servicios de Wake Up y la Oportunidad de Wake Up, sin poder utilizar técnicas de venta de cold marketing para la promoción de los servicios de Wake Up o la Oportunidad de Wake Up.

**7.5 Identificación:** al inicio de una presentación de ventas de producto o servicios, deben identificarse a sí mismos con veracidad y claridad, sin que sea necesario solicitarlo por el cliente, debiendo indicar su pertenencia a Wake Up, la naturaleza de nuestros productos y servicios y el propósito de su propuesta al posible cliente.

**7.6 Comunicación del Código Ético de la AVD:** informarán al cliente de la existencia del Código Ético de AVD y Seldia y, si así lo solicita el cliente, le

facilitarán una copia del Código deontológico de la AVD, que se encuentra disponible en la plataforma virtual de Wake Up Servicios.

**7.7 Uso de material promocional:** utilizarán únicamente material impreso y electrónico que haya sido creado o aprobado por Wake Up para promocionar o vender servicios de Wake Up y la Oportunidad de Wake Up, realizando únicamente afirmaciones sobre los servicios de Wake Up y la Oportunidad de Wake Up de la forma en que figura en los materiales oficiales de Wake Up o en material autorizado por Wake Up.

**7.8 Información y documentación a trasladar a los clientes:** tienen la obligación de proporcionar información completa, verídica y clara sobre Wake Up, las condiciones generales, y precios de los servicios, la Oportunidad de Wake Up, el servicio postventa de Wake Up o sus socios o partners y sus derechos de desistimiento. Igualmente, darán o facilitarán tan pronto sea posible a los Clientes acceso y copias de cualquier documento necesario, incluyendo el contrato, las condiciones generales, los precios y una factura.

**7.9 Explicación y demostración:** ofrecerán a los consumidores explicaciones y demostraciones completas y precisas sobre las características del producto y servicio, el precio y, si corresponde, el precio personalizado, los medios y las condiciones de pago, el derecho de desistimiento, las políticas de devolución, las condiciones de la garantía, el servicio de posventa y las fechas de entrega, procurando siempre respuestas precisas y comprensibles a todas las preguntas de los consumidores. Y, al hablar de la eficacia del producto o servicio, solo comunicarán de forma verbal o escrita las propiedades del producto que estén autorizadas por Wake Up o sus socios o partners.

**7.10 Promoción de la Oportunidad de Wake Up:** informarán a los potenciales futuros miembros de la Red y Distribuidores Independientes de que el éxito depende de la promoción y venta satisfactorias de servicios de Wake Up a Clientes. Los Distribuidores independientes no afirmarán, prometerán o garantizarán que los futuros Distribuidores independientes podrán obtener u obtendrán unas ganancias, beneficios o éxito profesional específicos o que dichas ganancias, beneficios o éxito profesional se puedan conseguir fácilmente.

**7.11 Oportunidad igualitaria:** presentarán la Oportunidad de Wake Up como una oportunidad igualitaria, independientemente del origen étnico, orientación sexual, sexo, nacionalidad, religión o creencias políticas.

**7.12 Limitaciones a la presentación de la Oportunidad:** no promocionarán, ni debatirán, ni ofrecerán productos, servicios o la Oportunidad de Wake Up junto con ninguna organización o individuo religioso, espiritual o político de forma tal que implique una asociación comercial o social entre Wake Up Servicios y dicha organización o individuo. Tampoco presentarán la Oportunidad de Wake Up a ninguna persona que, sea menor de edad, no disponga de los permisos, licencias comerciales o registros, incluidos los visados y permisos para realizar actividades

mercantiles y/o empresariales, exigidos en España o, sea una persona vulnerable por razón de la edad, estado mental o físico o enfermedad.

**7.13 Protección a individuos vulnerables:** pondrán todo su empeño para, dentro de lo posible, proporcionar protección a personas vulnerables.

**7.14 Equidad:** no abusarán de la confianza de los clientes o consumidores, ni se aprovecharán de aspectos de los clientes como la edad, la enfermedad, su estado mental o físico, la credulidad, la falta de comprensión o la falta de conocimiento del idioma del consumidor.

**7.15 Prohibición de obtención de beneficios por la venta de materiales de Marketing:** no podrán obtener beneficios de la venta o reventa de cualquier material de marketing.

**7.16 Cumplimiento de la legalidad:** tienen la obligación de cumplir las leyes, normas y códigos de la industria aplicables a la promoción y venta de los servicios de Wake Up y la Oportunidad de Wake Up, incluidas las normas de protección al consumidor, de venta directa, venta a distancia, de telecomunicaciones y protección de datos.

Igualmente, tienen la obligación de disponer de los permisos, licencias comerciales o registros, incluidos los visados y permisos para realizar actividades mercantiles y/o empresariales, exigidos en España. Así como cumplir el resto de las obligaciones, normativa y legislación aplicable a la actividad desarrollada.

**7.17 Lealtad:** con el objeto de evitar conflictos de interés y desarrollar la actividad y oportunidad empresarial de Wake Up de la forma más leal, honesta y con los valores y principios de negocio responsable fijados en el presente código, los miembros de Wake Up y los Distribuidores Independientes miembros de la Red de distribución no podrán mantener una relación mercantil, de marketing, laboral, o de otra naturaleza contractual con un socio o partner de Wake Up, salvo autorización expresa por parte de Wake Up.

**7.18 Competencia leal:** no denigrarán o desacreditarán injustamente a otra empresa y/o sus productos o servicios que compita con los servicios y Oportunidad de Wake Up, ni actuarán de forma injusta con otras empresas del sector de venta directa y los miembros de su red de distribución, ni atraerán de forma desleal a ningún distribuidor o empresario independiente de otras empresas de venta directa.

**7.19 Anticorrupción:** deberán cumplir las políticas anticorrupción de Wake Up, no tolerando forma alguna de corrupción o soborno en ninguna de las actividades y servicios que desarrollamos.

**7.20 Colaboración con las investigaciones internas:** colaborarán con Wake Up en cualquier investigación interna que desarrolle en la que estén involucrados directa

o indirectamente o de la que tengan conocimiento, siempre que no afecte a sus derechos de defensa.

**7.21 Confidencialidad:** no revelaran a ninguna persona cualquier información confidencial o Derechos de Propiedad de Wake Up de los que tengan conocimiento, incluida información sobre la Downline y los clientes de Wake Up. Tampoco usaran información confidencial de forma que Wake Up pueda verse perjudicada.

**7.22 Contacto con medios de comunicación:** no se pondrán en contacto con ningún medio de prensa, radio, televisión, Internet o de naturaleza similar en nombre de Wake Up o de un socio de Wake Up sin la aprobación previa por escrito de Wake Up.

## **8. Nuestros compromisos con la sociedad**

**8.1 Política anticorrupción:** no toleramos forma alguna de corrupción o soborno en ninguna de las actividades y servicios que desarrollamos.

Prohibimos todo tipo de soborno, no permitiendo las promesas u ofrecimientos de beneficios o ventajas de cualquier naturaleza a personas, con el fin de influir en decisiones de cualquier tipo u obtener ventajas indebidas para la compañía. También prohibimos aceptar aquellos beneficios o ventajas que puedan resultar en un incumplimiento de las obligaciones y deberes de los miembros de Wake Up, los miembros de la Red distribución o para nuestros compromisos con socios, partners y proveedores.

No ofrecemos o aceptamos regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en cualquier decisión empresarial, tanto directa como indirectamente.

**8.2 Política antifraude:** estamos comprometidos en impulsar una estrategia para luchar contra el fraude y proteger los intereses de nuestros clientes, concienciando y formando a los miembros de Wake Up y de la Red de distribución como elementos fundamentales en la prevención del fraude.

**8.3 Respeto a los derechos humanos:** mantenemos un compromiso con el respeto a los derecho humanos no tolerando en ningún caso las coacciones, el abuso, el acoso moral, el acoso sexual, la discriminación, la violencia, la intimidación, la amenaza o la explotación infantil.

**8.4 Fiscalidad:** actuamos con honestidad, transparencia y respeto por la ley en la gestión de nuestros asuntos fiscales y estamos comprometidos con nuestra obligación de abonar los impuestos legalmente exigibles de forma adecuada, contribuyendo así al progreso económico y social de España, país donde operamos. Y, por ello, no utilizamos estructuras societarias ni estamos presentes

en ninguna de las jurisdicciones recogidas en el listado de paraísos fiscales legalmente aplicable, con la finalidad de encubrir o reducir la transparencia de nuestras actividades frente a las autoridades fiscales o cualquier otro interesado.

## **9. Sistema interno de la información y comunicación**

**9.1 Sistema Interno:** para generar un entorno de transparencia y fomentar el respeto de la legalidad y las normas de conducta establecidas en estos Principios de Negocio Responsable por parte de Wake Up, sus miembros, los Distribuidores Independientes miembros de la Red, proveedores, partners y clientes, estamos estableciendo, de acuerdo con la normativa aplicable, un sistema interno de información que estará previsto en la Política de cumplimiento y del sistema interno de información y protección del informante, como cauce para favorecer la denuncia y trasladarnos cualquier indicio de actividad delictiva o contraria a la ley y, contraria a nuestros Principios de Negocio Responsable o normativa interna. Como compromiso de Wake Up de disponer de un sistema de información y comunicación como cauce para favorecer la denuncia, se pone a disposición de todos quienes deseen comunicar hechos relevantes y que contradigan la ley y nuestros Principios de Negocio Responsable, la siguiente dirección de correo electrónico: [juridico@wakeupservicios.com](mailto:juridico@wakeupservicios.com), hasta que se desarrolle el sistema interno de información.

**9.2 Canal de comunicación:** el sistema interno de información proveerá a los miembros de Wake Up, los Distribuidores Independientes miembros de la Red, proveedores, partners y clientes de Wake Up, y los terceros previstos en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, de canales internos de información adecuados para que aquellos comuniquen cualquier conducta o hecho delictivo en relación con Wake Up, contrario a la ley o contrario a nuestros Principios de Negocio Responsable o normativa interna, sin perjuicio de la posibilidad que todos ellos tienen de dirigir sus comunicaciones a la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.) o a cualquier otra institución, órgano u organismo competente.

**9.3 Veracidad y honestidad:** las comunicaciones efectuadas a través de los canales internos de información deberán atender a criterios de veracidad y proporcionalidad, no pudiendo ser utilizados con fines distintos de aquellos que persigan el cumplimiento de lo previsto en la ley, la normativa de Wake Up y los presentes Principios de Negocio Responsable.

**9.4 Protección:** estamos comprometidos, en los términos previstos en la normativa, a no adoptar ninguna forma de represalia, directa o indirecta, incluyendo las amenazas o tentativas de represalias, contra los miembros de Wake Up, los Distribuidores Independientes miembros de la Red, proveedores o

partners que hubieran comunicado a través de los canales internos de información una conducta o acto que, en relación con la actividad de Wake Up y lo dispuesto en nuestros Principios de Negocio Responsable, deba ser denunciado o informado, salvo que hubiesen actuado de mala fe o que la denuncia o información fuese falsa.

**9.5 Privacidad:** la identidad de la persona que comunique una actuación que pueda ser constitutiva de delito o contraria a la ley y, contraria a nuestros Principios de Negocio Responsable o normativa interna, a través de cualquiera de los canales internos de información (en el supuesto de que se identifique) será confidencial y, por lo tanto, no será comunicada al sujeto afectado ni a ningún otro tercero sin su consentimiento, salvo los miembros de Wake Up que lleven a cabo la Investigación Interna o deban adoptar medidas de protección, garantizando así la reserva de la identidad del informante.

Sin perjuicio de lo anterior, los datos de las personas que efectúen la comunicación, si son conocidos, podrán ser facilitados tanto a las autoridades administrativas o judiciales, en la medida en que fueren requeridos por tales autoridades como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia o información, como a las personas implicadas en cualquier investigación posterior o procedimiento judicial incoado como consecuencia de la investigación. Dicha cesión de los datos a las autoridades administrativas o judiciales se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación de protección de datos de personales.

**9.6 Remisión a los responsables de cumplimiento:** cuando la denuncia o información sea remitida a una persona distinta del responsable de investigaciones internas y cumplimiento normativo, el receptor de la información deberá remitirla inmediatamente al órgano responsable de la gestión del sistema interno de información, preservando la confidencialidad del remitente y del contenido de la comunicación. La trasgresión de las obligaciones establecidas en este apartado constituye un incumplimiento grave de nuestros Principios de Negocio Responsable.

## 10. ¿Como puedo poner en práctica estos principios?

**10.1** Para poner en práctica nuestros Principios de Negocio Responsable es muy importante que todos los miembros de Wake Up, los Distribuidores Independientes de la Red, los clientes, partners y proveedores, presten especial atención a los mismos y se tomen el tiempo necesario para una correcta comprensión de su contenido y alcance.

**10.2** Si, a pesar de haber revisado nuestros Principios no estás seguro de cómo actuar, para poder salir de dudas y ayudarte a poner en práctica nuestros valores, **antes de tomar una decisión, deberías plantearte las siguientes preguntas claves:**

- **¿Vulnera alguna ley o regulación?**  
Si la respuesta es: **SI ¡STOP!**  
Si la respuesta es: **NO, hazte la siguiente pregunta**
  
- **¿Es contraria a los valores o la regulación interna de Wake Up o de la Asociación de Venta Directa?**  
Si la respuesta es: **SI ¡STOP!**  
Si la respuesta es: **NO, hazte la siguiente pregunta**
  
- **¿Mi comportamiento podría ser considerado como inadecuado o poco ético o poco profesional en términos empresariales?**  
Si la respuesta es: **SI ¡STOP!**

**Si todavía no lo tienes claro, pide consejo.** Hay muchas situaciones que pueden no estar recogidas directamente en nuestros principios, pero puedes obtener ayuda consultando: nuestras políticas, a otros miembros de Wake Up, Distribuidores Independientes o miembros con mayor categoría dentro la Red de distribución o, puedes contactarnos en la siguiente dirección de correo electrónico: [soporte@wakeupservicios.com](mailto:soporte@wakeupservicios.com).