



ANEXO A: POLÍTICAS DE COMISIONES Y PUNTOS ZENZA.

Versión: 1.1 Fecha: 21/01/2026

1. Objetivo y alcance

Este documento establece las políticas oficiales y obligatorias para el pago de comisiones y la generación/canje de Puntos Zenza (PZ) para la fuerza de ventas de Zenza. Su aplicación es de carácter general y prevalece sobre cualquier comunicación verbal, mensaje o material promocional. Cualquier caso no contemplado deberá resolverse por el Comité de Operación Comercial de Zenza conforme a los principios aquí descritos.

2. Definiciones

- **Transacción:** Pedido/compra registrada en el sistema (una orden). Una transacción completada puede incluir uno o varios frascos.

Transacción pagada y cerrada: Transacción con pago confirmado y sin estatus de disputa o contracargo, y sin cancelación o devolución registrada. Para efectos de cálculo, se considera cerrada conforme a los estatus del sistema definidos por Zenza (por ejemplo: entrega confirmada o ventana de cancelación vencida).

- **Frascos:** Unidades compradas dentro de una transacción o sumadas en el mes calendario. Mes calendario: Periodo del día 1 al último día del mes (zona horaria America/Mexico_City).
- **Mes 1 del afiliado:** Primer mes calendario en el que el afiliado realiza su primera compra registrada en el sistema.
- **SKU (unidad de mantenimiento de inventario):** Identificador único de producto y presentación (por ejemplo: 'Amor 10 ml').
- **Zenser orgánico:** Cliente que compra producto, sin registro como fuerza de ventas y sin derecho a comisiones ni PZ.
- **Zenser registrado:** Afiliado registrado que puede generar PZ por sus compras. No genera ingresos por comisiones de compra directa ni por red.
- **Zenleader:** Afiliado registrado y certificado. Accede a comisiones de venta directa y comisiones por red, además de PZ conforme a estas reglas.
- **Upline (línea ascendente):** Afiliados por encima en la estructura multinivel.
- **N1 / N2 / N3:** Nivel 1, 2 o 3 respectó del afiliado dentro de su red (N1 = directo; N2 = directo del directo; N3 = profundidad 3). En otras palabras el Zenleader puede tener descendencia N1: los que recluta el propio Zenleader, N2: los que reclutan los N1 y N3: los que recluta N2.
- **Activo:** Condición mensual de elegibilidad descrita en la sección 4.3.

3. Roles, precios y elegibilidad

Los precios por frasco aplicables a cada rol son:

Rol	Precio por frasco (MXN)*	Acceso a comisiones por red
Zenser orgánico	\$600	No
Zenser registrado	\$600	No
Zenleader	\$500	Sí (N1 y N2)

*Los precios incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Nota: La certificación a Zenleader requiere que el afiliado cumpla el criterio de activación personal (comprar al menos 9 frascos en su Mes 1, entendido como el mes calendario de su primera compra) y cualquier requisito adicional de capacitación/certificación comunicado formalmente por Zenza. La sección 5.2.3 aplica únicamente para definir la activación de reclutados para la generación de PZ por reclutamiento.

4. Políticas de comisiones

4.1 Comisión por venta directa (según volumen mensual)

La bonificación por compra propia (rebate) se determina por el número de frascos comprados por el propio afiliado durante el mes calendario. El porcentaje aplica sobre el monto neto de compras del afiliado registrado en el sistema para ese mes, excluyendo impuestos, devoluciones y cancelaciones.

Para Zenleader, el pago de cualquier comisión (venta directa y/o red) está condicionado a que el afiliado esté Activo en ese mismo mes calendario (ver 4.3).



Tabla de comisión por venta directa:

Rol	Volumen de compra mensual (frascos)	Comisión de venta directa
Zenleader	1 a 8	0%
Zenleader	9 a 19	18%
Zenleader	20 a 49	20%
Zenleader	50 a 99	22%
Zenleader	100 o más	25%

4.2 Comisión por red (solo Zenleader)

La comisión por red aplica únicamente para Zenleaders y se calcula sobre el monto neto del producto correspondiente a las compras del afiliado vendedor registradas, pagadas y cerradas en el mes calendario. Para efectos de este cálculo, el monto base considera exclusivamente el precio efectivo del frasco (precio vigente con o sin descuento, según aplique) y no incluye en ningún caso el gasto de envío ni cualquier otro cargo adicional. Asimismo, se excluyen impuestos, devoluciones, cancelaciones o compras en disputa. Ejemplo: si un afiliado compra 10 frascos con precio regular de \$500, pero aplica un descuento y el precio efectivo queda en \$450 por frasco, la comisión se calcula sobre \$4,500 (10 x \$450) y nunca sobre el importe del envío, aun cuando el envío haya sido pagado en la misma transacción.

- Compra realizada por un afiliado: el upline inmediato (N1 respecto del vendedor) puede recibir 10%.
- El segundo upline (N2 respecto del vendedor) puede recibir 5%.
- A partir del tercer upline (N3 en adelante) la comisión por red es 0%.

Ejemplos de distribución por nivel de la venta (siempre sujeto a que el upline esté Activo):

- Compra realizada en N1: comisiona 10% al Zenleader.
- Compra realizada en N2: comisiona 10% al N1 y 5% al Zenleader.
- Compra realizada en N3: comisiona 10% al N2 y 5% al N1; 0% al Zenleader.

En general: cada compra paga 10% al upline inmediato y 5% al segundo upline; no se pagan niveles adicionales.

4.3 Condición de Activo para comisiones por red

Para tener derecho a recibir comisiones por red en un mes calendario, el afiliado (Zenleader) debe estar Activo en ese mismo mes calendario. Se define Activo como cumplir simultáneamente:

- Al menos 1 transacción pagada y cerrada en el mes, y
- Al menos 9 frascos comprados en total en el mes (en una o varias transacciones).

Aclaración: La condición de Activo aplica para cobrar (i) comisiones por venta directa y (ii) comisiones por red (N1 y N2). Si el afiliado no está Activo en el mes calendario, dichas comisiones no se pagan y no se reasignan.

Si el upline no cumple la condición de Activo, pierde la comisión por red correspondiente a ese mes.

4.4 No compresión

Zenza no utiliza compresión. Si un upline no está Activo, la comisión por red que le hubiera correspondido no se reasigna ni se traslada a uplines superiores. Dicha comisión se considera no generada.

4.5 Periodicidad, corte y pago

Corte: último día de cada mes calendario (zona horaria America/Mexico_City).

Pago: a más tardar el día 15 calendario del mes siguiente, sujeto a validaciones de cierre (pagos confirmados, devoluciones, cancelaciones y revisión antifraude). Los pagos se calculan y liquidan con centavos; no se redondea. Si el día 15 cae en día inhábil, el pago se realizará el siguiente día hábil.

- Medio de pago: transferencia bancaria a la cuenta registrada por el afiliado.

Condición fiscal para pago de comisiones: El pago de comisiones está condicionado a que el afiliado emita el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) por el monto indicado en el estado de cuenta. El CFDI podrá emitirse y enviarse antes o después de la transferencia; sin embargo, deberá quedar emitido y registrado dentro del mismo mes calendario en que se realice la transfe-



rencia. Si el afiliado no emite y/o no entrega el CFDI en dicho plazo, Zenza bloqueará pagos posteriores de comisiones hasta que se regularicen los CFDI pendientes.

Régimen fiscal: Para comisionar, el afiliado deberá estar dado de alta ante el SAT (Servicio de Administración Tributaria) en el régimen fiscal aplicable a su actividad y cumplir con sus obligaciones. Zenza podrá solicitar constancia de situación fiscal y/o opinión de cumplimiento como requisito de pago.

- Impuestos: el afiliado es responsable de la emisión de comprobantes fiscales (si aplica) y del cumplimiento tributario correspondiente.

4.6 Devoluciones, cancelaciones y ajustes

- Compras canceladas, devueltas o en disputa no generan comisiones ni PZ.
- Si una devolución ocurre después de haber pagado comisiones, Zenza podrá descontar el importe equivalente en el siguiente ciclo de pago o exigir el reembolso correspondiente.
- Zenza se reserva el derecho de retener pagos si detecta patrones de fraude, manipulación de red, reventa no autorizada, suplantación de identidad o incumplimiento de políticas.

5. Políticas de Puntos Zenza (PZ)

5.1 Principios generales

Referencia de sostenibilidad: Los criterios de sostenibilidad, cupos y/o ajustes temporales de emisión se detallan en el Anexo 1 (Antifraude y Control Financiero).

- Los PZ son una unidad de lealtad para canjear por premios (artículos promocionales, cursos, viajes u otros) definidos por Zenza.
- Los PZ no son dinero, no son transferibles entre cuentas (salvo autorización expresa), y no son canjeables por efectivo.

Equivalencia interna de referencia: 1 PZ equivale a \$0.10 MXN de costo de canje para Zenza (para efectos de cálculo y sostenibilidad del programa). Zenza podrá ajustar temporalmente la emisión de PZ por sostenibilidad del programa, informándolo por escrito.

5.2 Generación de PZ

5.2.1 PZ por compra propia

Por cada frasco comprado y pagado, el afiliado acumula:

Rol	PZ por frasco (compra propia)	Presupuesto de redención
Zenser registrado	90 PZ	1.5% de \$600 = \$9
Zenleader	100 PZ	2% de \$500 = \$10
Zenser orgánico	no acumula PZ.	-----

5.2.2 PZ por compras de red (solo Zenleader)

Además de su compra propia, el Zenleader acumula PZ por frascos comprados por su red hasta 10 niveles:

Nivel en la red del Zenleader	PZ por frasco comprado por ese nivel	Notas
N1 (directo)	2 PZ	
N2	4 PZ	
N3 a N10	6 PZ	Mismo puntaje para niveles 3 al 10

5.2.3 PZ por reclutamiento activado (solo Zenleader)

Se otorgan PZ por cada nuevo reclutado que cumpla la condición de 'activación' en su Mes 1.

Activación: el reclutado realiza compras por un total de al menos 9 frascos en su Mes 1.

PZ por reclutamiento activado (pago único por persona):

Nivel del reclutado	PZ al Zenleader
N1	200 PZ
N2	300 PZ
N3	400 PZ

5.2.4 PZ por recompra del mismo SKU y presentación

La recompra se calcula por afiliado, por SKU (unidad de mantenimiento de inventario) y misma presentación, comparando el Mes-1 contra el Mes actual.

Frascos de recompra = mínimo entre (frasco SKU Mes-1) y (frasco SKU Mes).

PZ de recompra: Zenser registrado = 9 PZ por cada frasco de recompra; Zenleader = 10 PZ por cada frasco de recompra.

Ejemplo: si un afiliado compró 5 frascos de 'Amor 10 ml' en Mes 1 y 12 frascos en Mes 2, la recompra es de 5 frascos; por lo tanto obtiene: (a) Zenleader: $5 \times 10 = 50$ PZ; (b) Zenser registrado: $5 \times 9 = 45$ PZ.

5.2.5 PZ por participación e impartición de capacitación/evento

- Participación (asistencia/completado validado): 150 PZ.
- Impartir capacitación/evento (validado): 300 PZ (doble), solo aplica para Zenleaders.

La validación se realiza mediante check-in, lista de asistencia, evidencia de completado en plataforma o mecanismo equivalente definido por Zenza.

5.2.6 PZ por testimonio aprobado

Se otorgan PZ por testimonio de funcionamiento enviado y aprobado por el Comité de Testimonios.

Zenser registrado: 300 PZ. Zenleader: 450 PZ.

- Testimonio no aprobado: 0 PZ (se entrega retroalimentación).
- Si el afiliado corrige y reenvía, los PZ se otorgan únicamente cuando el testimonio sea aprobado.

Requisitos mínimos para aprobación:

- Nombre completo del testimonio.
- Producto/SKU y presentación.
- Cómo lo utilizó (contexto y forma de uso).
- Beneficios percibidos, sin afirmaciones médicas o terapéuticas.
- Autorización expresa para uso de foto y RRSS (redes sociales) con fines de comunicación de Zenza.

5.2.7 PZ por comunidad activa (solo Zenleader)

Cada mes calendario, el Zenleader puede recibir PZ adicionales según el número de integrantes activos en su comunidad (hasta 10 niveles). Integrante activo: afiliado (Zenser registrado o Zenleader) que en el mes calendario cumple Activo (≥ 1 transacción pagada y cerrada y ≥ 9 frascos).

Activos en la comunidad (mes)	PZ del mes
1 a 5	100 PZ
6 a 15	250 PZ
16 a 30	500 PZ
31 a 60	900 PZ
61 a 100	1,200 PZ
101 o más	1,500 PZ

5.2.8 Topes máximos de acumulación de PZ

Para asegurar la sostenibilidad financiera del programa y evitar acumulaciones ilimitadas, se establecen los siguientes topes



máximos mensuales de PZ. Los topes aplican por afiliado y por mes calendario, salvo que se indique lo contrario.

- Recompra (sección 5.2.4): máximo 300 PZ por mes calendario por afiliado.
 - Participación e impartición de capacitación/evento (sección 5.2.5): máximo 600 PZ por mes calendario por afiliado.
- Regla operativa para diferimiento (para programación): (i) calcular PZ del mes por fuente; (ii) aplicar tope mensual por fuente; (iii) cualquier excedente por fuente se mueve a saldo diferido de la misma fuente; (iv) al mes siguiente, antes de otorgar PZ nuevos, intentar liberar diferidos respetando topes; (v) si el afiliado no genera PZ por compra propia en el mes, mantener diferidos sin liberar hasta el primer mes con compra propia.
- Testimonio aprobado (sección 5.2.6): máximo 900 PZ por mes calendario por afiliado. Adicionalmente, se limita a 1 testimonio aprobado por SKU (unidad de mantenimiento de inventario) y presentación por mes calendario por afiliado.
 - Reclutamiento activado (sección 5.2.3): máximo 3,000 PZ por mes calendario por Zenleader (suma de N1, N2 y N3).

Comunidad activa (sección 5.2.7): máximo 1,500 PZ por mes calendario por Zenleader (tope ya implícito por la tabla escalonada). El excedente se diferirá automáticamente al mes calendario siguiente, sujeto nuevamente a los topes aplicables. Si el afiliado no genera PZ por compra propia en el mes siguiente, el excedente permanecerá diferido hasta el primer mes en que sí genere PZ por compra propia. Nota: El diferimiento aplica únicamente a excedentes de PZ generados por fuentes adicionales (reclutamiento, compras de red, recompra, participación/impartición, testimonios y comunidad activa); los PZ por compra propia no se diferieren.

5.3 Liberación, reversas y conciliación de PZ

- Los PZ por compra (propia o de red) se liberan cuando la transacción está pagada y cerrada.
- Los PZ por reclutamiento se liberan al cierre del Mes 1 del reclutado, una vez verificado que alcanzó 9 frascos.

En devoluciones o cancelaciones, los PZ asociados se reversan. Si el afiliado ya canjeó PZ que luego fueron reversados, Zenza podrá descontar PZ futuros o exigir el pago del equivalente. Si el saldo de PZ resultara negativo, se compensará automáticamente con los siguientes PZ acumulados hasta restituir el saldo a cero.

5.4 Caducidad

Los PZ caducan a los 18 meses contados desde su fecha de liberación, salvo que Zenza comunique por escrito una política distinta. Zenza podrá ejecutar campañas de renovación o extensión de vigencia sin obligación de mantenerlas de forma permanente.

5.5 Canje de PZ

Los PZ pueden canjearse por premios disponibles en el catálogo vigente (artículos promocionales, cursos, viajes u otros). La disponibilidad, costos y condiciones de entrega de premios pueden variar. Los PZ requeridos se calculan en función del costo del premio y la equivalencia interna (1 PZ = \$0,10).

Referencias de canje (pueden ajustarse según catálogo vigente):

Premio	Costo de referencia (MXN)	PZ requeridos de referencia
Thermos Zenza	\$1,500	15,000 PZ
Cursos	\$500 a \$5,000	5,000 a 50,000 PZ
Viaje	\$30,000	300,000 PZ

Procedimiento de canje:

- El afiliado solicita el canje en el canal oficial definido por Zenza (plataforma/CRM o formulario oficial).
- Zenza valida saldo, elegibilidad y disponibilidad del premio.
- Una vez aprobado, los PZ se descuentan y se programa la entrega/redención conforme a los tiempos del catálogo vigente. El envío puede irse en su siguiente pedido de frascos.
- Los canjes son definitivos. No se permite reversa de canje salvo error operativo comprobable.

6. Gobernanza, auditoría y resolución de controversias

Nota de gobernanza: El Anexo 1 (Antifraude y Control Financiero) es un documento interno de auditoría y control. Sus disposiciones aplican para validaciones, retenciones, reversas, conciliaciones y controles de sostenibilidad; no crean derechos adicionales para afiliados. En caso de diferencias operativas, Zenza aplicará los controles antifraude y de sostenibilidad conforme al Anexo 1.

- Zenza podrá auditar transacciones, redes, testimonios y eventos para validar el cumplimiento de estas políticas.

El afiliado podrá presentar aclaraciones sobre comisiones o PZ dentro de los 30 días naturales posteriores al cierre del mes correspondiente. Las aclaraciones deberán presentarse por escrito al correo contacto@zenzamx.com, incluyendo como mínimo:



nombre completo e ID de afiliado (o correo/teléfono registrado), el mes reclamado, el concepto a aclarar (comisiones y/o PZ), el folio o número de orden/transacción (cuando aplique) y una descripción del ajuste solicitado; así como la evidencia disponible (por ejemplo, capturas de historial de órdenes, comprobantes de pago, o confirmaciones de asistencia/aprobación, según corresponda). Por control operativo, devoluciones tardías, fraude o errores de sistema, Zenza podrá recalcular y ajustar comisiones/PZ hasta 90 días naturales posteriores al cierre del mes correspondiente.

- Zenza podrá suspender temporalmente cuentas ante sospecha de fraude o incumplimiento, mientras se investiga el caso.
- Zenza se reserva el derecho de modificar estas políticas. Cualquier cambio deberá comunicarse por escrito y entrará en vigor en la fecha indicada en el comunicado.

ANEXO 1. Antifraude y Control Financiero

Este anexo establece controles operativos, antifraude y financieros obligatorios para proteger la sostenibilidad del plan de comisiones y Puntos Zenza (PZ). En caso de conflicto operativo, prevalecen los controles de este anexo para efectos de auditoría, retención, reversas y sostenibilidad (sin crear derechos adicionales para afiliados).

Definición operativa: Para efectos de auditoría, una transacción 'pagada y cerrada' es aquella con pago confirmado (sin disputa/contracargo) y sin cancelación/devolución registrada, conforme a los estatus del sistema definidos por Zenza.

A1. Controles antifraude y de integridad de red

- Una persona = una cuenta: está prohibido duplicar cuentas (incluyendo uso de familiares/terceros) para obtener comisiones o PZ. Se considerará indicio de multicuentas, entre otros: mismo domicilio (o domicilio de entrega recurrente), misma tarjeta/medio de pago, misma CLABE/cuenta bancaria, mismo dispositivo o datos de contacto repetidos. Zenza podrá solicitar identificación oficial y validación de datos para confirmar titularidad y unicidad.
- Prohibición de manipulación de estructura: no se permite mover afiliados de línea ascendente/descendente salvo corrección de error operativo documentado y aprobado por el Comité de Operación Comercial de Zenza.
- Prohibición de prácticas engañosas: queda prohibido prometer ingresos garantizados, falsificar evidencia de ventas, o inducir compras por calificación mediante información falsa.
- Fraccionamiento artificial de pedidos: si se detecta división intencional de compras para activar reglas (por ejemplo, "Activo", recompra, eventos), Zenza podrá recalcular beneficios como si fuera una sola operación y aplicar medidas disciplinarias conforme a la Matriz de Medidas Disciplinarias (documento interno).

Compras propias (consumo/uso personal): el plan fomenta que el Zenleader compre producto para su consumo y para su operación comercial. La compra propia, por sí misma, no constituye irregularidad ni requiere evidencia de venta a terceros. Control de abuso (solo si hay indicios objetivos): Zenza podrá auditar patrones destinados a obtener beneficios mediante conductas como (i) compras masivas seguidas de devoluciones/cancelaciones/contracargos, (ii) ciclos repetidos de compra-devolución alrededor de cierres o cortes del plan, (iii) fraccionamiento intencional de pedidos para activar reglas, (iv) uso de multicuentas o terceros, y/o (v) inconsistencias de pago/entrega. Procedimiento: notificación y 5 días hábiles para presentar evidencia; en caso de investigación por sospecha de fraude, auditoría ampliada o requerimiento legal, Zenza podrá ampliar el plazo razonablemente y mantener medidas preventivas mientras concluye la revisión. Medidas posibles: retención temporal, reversa de beneficios y/o suspensión/-cancelación.

Cumplimiento fiscal y facturación: El pago de comisiones podrá retenerse o bloquearse si el afiliado no emite el CFDI (Comprobante Fiscal Digital por Internet) por el monto indicado en el estado de cuenta del periodo. El CFDI podrá emitirse antes o después de la transferencia, pero deberá quedar emitido y registrado dentro del mismo mes calendario en que se realice la transferencia. La falta de emisión/entrega en plazo bloqueará pagos subsecuentes hasta regularizar los CFDI pendientes. Asimismo, para comisionar, el afiliado deberá estar dado de alta ante el SAT (Servicio de Administración Tributaria) en el régimen fiscal aplicable; Zenza podrá solicitar constancia de situación fiscal y/o opinión de cumplimiento como requisito de pago.

A2. Control de devoluciones, cancelaciones y contracargos

Regla general: cualquier cancelación, devolución o contracargo asociado a una transacción anula comisiones y PZ generados por dicha transacción (incluyendo red, recompra y comunidad activa, cuando aplique).

- Si comisiones/PZ ya fueron pagados o canjeados, Zenza podrá (i) descontar del siguiente pago, (ii) descontar PZ futuros, o (iii) exigir el reembolso en efectivo del equivalente, a elección de Zenza.
- Ventana de ajuste: Zenza podrá recalcular comisiones/PZ hasta 90 días posteriores al cierre del mes ante hallazgos de devoluciones tardías o errores de sistema. En caso de sospecha o investigación de fraude, auditoría ampliada o requerimiento legal, Zenza podrá recalcular y/o recuperar beneficios por un plazo mayor, conforme a los resultados de la investigación y a la normativa aplicable.



A3. Control financiero: límites y protección del P&L (estado de resultados)

- Presupuesto de PZ por compra propia: se mantiene conforme a la política (Zenleader 2%; Zenser 1.5%) a través de los PZ por frasco definidos.
- Presupuesto y límites de PZ por fuentes no-compra: se aplican los topes máximos por fuente definidos en la política pública (recompra, testimonios, eventos/capacitación, comunidad activa y reclutamiento). Adicionalmente, para control del pasivo, Zenza podrá establecer cupos mensuales/trimestrales de emisión por fuente; si se alcanza el cupo, los PZ se diferirán al siguiente periodo o se ajustan proporcionalmente, informándolo por escrito.
- Caducidad y pasivo: Zenza administrará la caducidad de PZ para limitar pasivos; la caducidad definida en el documento es obligatoria.

A4. Controles específicos por fuente de PZ

- Los testimonios que incluyan afirmaciones médicas, terapéuticas o no permitidas serán rechazados para efectos de otorgamiento de PZ. Zenza podrá editar únicamente para fines de publicación (previa autorización del afiliado), pero la aprobación para PZ requiere que el afiliado envíe una versión corregida completa y ésta sea aprobada por el Comité de Testimonios.
- Eventos/capacitación: asignación de PZ requiere evidencia verificable (check-in QR, lista, registro de plataforma). Para impartir (300 PZ) se requiere además validación formal y evidencia de realización.
- Comunidad activa: 'integrante activo' se calcula únicamente sobre afiliados (Zenser registrado o Zenleader) en niveles 1 a 10 que cumplan Activo (≥ 1 transacción pagada y cerrada y ≥ 9 frascos) en el mes calendario.
- Recompra por SKU: se calcula por afiliado y SKU/presentación como $\min(\text{Mes}-1, \text{Mes})$. Intentos de manipulación mediante compras y devoluciones anularán el beneficio.

A5. Auditoría, sanciones y medidas disciplinarias

Zenza podrá auditar en cualquier momento transacciones, cuentas, redes, testimonios, eventos y patrones de compra/venta.

- Medidas posibles: retención temporal de pagos, reversa de comisiones/PZ, cancelación de canjes, suspensión de cuenta, pérdida de estatus de Zenleader y/o terminación de la afiliación.
- Escalamiento disciplinario (resumen): (1) Falta inicial: llamada de atención y capacitación correctiva; (2) Reincidencia: retención/reversa de beneficios y suspensión temporal; (3) Conducta grave o fraude: cancelación de cuenta, pérdida de estatus y/o terminación de la afiliación, además de acciones legales cuando corresponda. Los criterios, plazos y autoridades aplicables se detallan en la Matriz de Medidas Disciplinarias (documento interno).
- Fraude comprobado: Zenza podrá ejercer acciones legales y reclamar daños y perjuicios cuando corresponda.

A6. Monitoreo mensual del plan (control de salud)

Zenza monitoreará mensualmente, como mínimo, los siguientes indicadores para ajustar controles y mantener sostenibilidad:

- Mix de ventas: porcentaje de ventas directas vs ventas provenientes de N1 vs N2 o más profundo. Payout promedio real: comisiones pagadas como porcentaje del monto neto vendido. Devoluciones/contracargos: tasa y monto; impacto en comisiones y PZ.
- PZ emitidos vs PZ redimidos vs PZ caducados; pasivo estimado de PZ.
- Actividad comercial y consistencia: proporción de afiliados activos que combinan consumo propio y ventas a clientes; y señales de riesgo por afiliado (devoluciones, cancelaciones y contracargos).