

ETIKAI KÓDEX 2009.

ELŐSZÓ

Ez a Kódex útmutatást tartalmaz

1. a Szövetség tagcégeinek jelenlegi és jövőbeni közvetlen értékesítőivel;
2. a Szövetség tagcégeinek és közvetlen értékesítőinek a cégek termékeinek vásárlóival;
3. a Szövetség tagcégeinek – a piaci verseny körülményei közt – egymással; valamint
4. egyéni panaszosoknak a Szövetség Etikai megbízottjával és a Szövetség tagcégeivel való kapcsolatait illetően.

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 Hatály

A Kódex "Magatartás a fogyasztók védelme érdekében", "Magatartás a cégek és közvetlen értékesítőik között", valamint "A cégek egymással való magatartása" című fejezeteket tartalmaz. Ez a három fejezet kiterjed a közvetlen értékesítésben meglévő kapcsolatok teljes körére.

A Kódex célja, hogy elősegítse a fogyasztók elégedettségét és védelmét, támogassa a tisztességes versenyt a szabad vállalkozások keretei között, és javítsa a közvetlen értékesítés nyilvánosság általi megítélését.

1.2 Meghatározások – A Kódexben a kiemelt kifejezések az alábbi jelentéssel bírnak:

Etikai megbízott: A szövetség által kinevezett független személy vagy testület, aki felügyeli, hogy a cégek betartják-e a Kódex előírásait, valamint megoldja a Kódex hatálya alá tartozó problémákat.

Cég: Olyan üzleti vállalkozás, amely (i) termékei eladására a közvetlen értékesítés módszerét alkalmazza, és (ii) a Szövetség tagja.

Fogyasztó: bármely személy, aki terméket vásárol egy közvetlen értékesítőtől vagy egy cégtől és fogyasztja vagy használja azt.

Közvetlen értékesítő: Olyan személy vagy vállalkozás, aki jogosult egy cég termékeit megvásárolni és/vagy eladni, illetve jogosult lehet további közvetlen értékesítőket toborozni. A közvetlen értékesítők általában fogyasztási cikkek értékesítésére a fogyasztóknak üzlethelyiségeken kívül, általában a termékek vagy szolgáltatások bemutatásával és elmagyarázásával. A közvetlen értékesítő lehet a cég független kereskedelmi ügynöke, független szerződő partnere, alkalmazott vagy vállalkozói státuszú területi képviselő, illetve bármi hasonló.

Megrendelő nyomtatvány: Nyomtatott vagy írott dokumentum, amely igazolja a vásárlói megrendelés adatait és értékesítési elismervényt nyújt a vásárlónak. Internetes vásárlás esetén nyomtatható vagy letölthető formátumnak kell lennie, amely tartalmazza az ajánlat és a vásárlás minden feltételét.

Termék: Fogyasztási cikkek és szolgáltatások.

Tagtoborzás: Minden olyan tevékenység, melynek az a célja, hogy elősegítse egy személy közvetlen értékesítővé válását.

1.3 Cégek

A cégek elkötelezik magukat, hogy szövetségi tagságuk elnyerésének és fenntartásának feltételeként elfogadják és betartanak egy olyan Etikai Kódexet, amely ennek a kódexnek a lényegi elemeit tartalmazza. A cégek arra is kötelezettséget vállalnak, hogy közzéteszik ezt a Kódexet, terjesztik általános előírásait a fogyasztókat és a közvetlen értékesítőket illetően, illetve tájékoztatják a vásárlóikat és közvetlen értékesítőiket arról, hogy hol kaphatnak saját példányt a Kódexből.

1.4 Közvetlen értékesítők

A közvetlen értékesítőkre nem közvetlenül vonatkozik ez a Kódex, de a cég, amellyel kapcsolatba kerülnek, a cég disztribúciós rendszerében való tagság feltételeként megköveteli tőlük, hogy betartsák a Kódex normáinak megfelelő viselkedési szabályokat.

1.5 Önszabályozás

Ez a Kódex nem jogszabály, de a benne foglalt kötelezettségek olyan etikus magatartást várnak el mind a cégektől, mind közvetlen értékesítőiktől, amely összhangban van, illetve meg is haladja a vonatkozó jogi előírásokat. A Kódex be nem tartása nem von maga után polgári jogi felelősséget. Ha egy cég megszűnteti tagságát a Szövetségben, akkor a továbbiakban nem köteles betartani a Kódex előírásait. Azonban a Kódex szabályai alkalmazandók minden olyan helyzetre és tranzakcióra, amely a cég szövetségi tagsága idején történt.

1.6 Helyi szabályozás

Minden cég és közvetlen értékesítő köteles betartani annak az országnak a jogi előírásait, amelyben üzleti tevékenységét végzi. Tehát ez a Kódex nem változtat a jogszabályokon. A közvetlen értékesítésre vonatkozó jogszabályok betartása a cégek és közvetlen értékesítők számára előfeltétel a szövetségi tagság elnyeréséhez és fenntartásához.

1.7 Területen kívüli hatály

Minden nemzeti Szövetség kötelezi magát arra, hogy a szövetségi tagság elnyerésének és fenntartásának feltételeként minden egyes céggel elfogadtatja a Világszövetség Etikai Kódexét (WFDSA World Codes of Conduct for Direct Selling) területen kívüli hatállyal, azaz minden olyan közvetlen értékesítói tevékenység vonatkozásában is, amely a saját országán kívül történik, hacsak az adott másik országban a cég nem tagja a helyi nemzeti szövetségnek, és ezért az ottani helyi nemzeti Etikai Kódex hatálya alá tartozik.

2. VISELKEDÉS A FOGYASZTÓK VÉDELME ÉRDEKÉBEN

2.1 Tiltott módszerek

A közvetlen értékesítők nem használhatnak félrevezető, megtévesztő és tisztességtelen értékesítési módokat.

2.2 Bemutatkozás

Az üzleti bemutató kezdeményezésekor a közvetlen értékesítő a leendő vásárlónak kérés nélkül őszintén és tisztán be kell azonosítsa önmagát, cégét és termékeit, valamint a megkeresés célját.

2.3 Árubemutató és ismertetés

A közvetlen értékesítők a vásárlóknak pontos és teljes termékismertetést és bemutatót ajánlanak, amely tartalmazza az árat, az esetleges hitellehetőséget, a fizetési feltételeket, a elállási jogot és a visszavételi lehetőséget, a garanciális szabályokat, az eladás utáni szolgáltatásokat, valamint a szállítási határidőt. A közvetlen értékesítőknek a vásárlók minden kérdésére pontos és érthető válaszokat kell adniuk. A termék hatásosságára vonatkozó állítások mértékét illetően a közvetlen értékesítők csak olyan szóbeli és írásos termékjellemzőket használhatnak, amelyek a cég által engedélyezettek.

2.4 Megrendelő nyomtatvány

Az első vásárlás időpontjában vagy azt megelőzően írásos megrendelőt kell a vevőnek átadni vagy elérhetővé tenni számára. Amennyiben az értékesítés postai úton, telefonon vagy Interneten, esetleg más hasonló nem-személyes módon történik, a megrendelő nyomtatványt előzetesen vagy az első megrendeléssel együtt kell átadni, illetve nyomtatható

vagy letölthető formában az Interneten kell biztosítani. A megrendelő nyomtatványon azonosítani kell a céget és a közvetlen értékesítőt, valamint tartalmaznia kell a cég vagy a közvetlen értékesítő teljes nevét, állandó címét és telefonszámát, ezen kívül az adásvétel minden feltételét. A garanciális feltételeket és a vásárlás utáni szolgáltatásokat, illetve azok korlátozását, továbbá a garanciát nyújtó nevét és címét, a garancia időtartamát, valamint a vásárló számára rendelkezésre álló panaszkezelési lehetőséget világosan fel kell tüntetni a megrendelő nyomtatványon vagy bármely írott anyagon, amelyet a termékkel együtt kap kézhez a vevő. Minden feltételnek világosnak és olvashatónak kell lennie.

2.5 Írott anyagok

A promóciós anyagok, hirdetések és postai küldemények nem tartalmazhatnak megtévesztő vagy félrevezető termékleírásokat, állításokat, fotókat és illusztrációkat. A promóciós anyagokon fel kell tüntetni a cég nevét és címét vagy telefonszámát, illetve szerepelhet rajta a közvetlen értékesítő telefonszáma.

2.6 Termékre vonatkozó állítások

A cégek és a közvetlen értékesítők nem használhatnak olyan állításokat vagy igazolásokat, amelyek nem hivatalosak, nem igazak, elavultak vagy egyéb okból nem megfelelőek, nem a felajánlott árura vonatkoznak, illetve bármely módon félrevezethetik a vásárlót.

2.7 Összehasonlítás és ócsárlás

A cégek és a közvetlen értékesítők nem használhatnak félrevezető összehasonlításokat. Az összehasonlítás szempontjai igazolható tényeken kell alapuljanak. A cégek és a közvetlen értékesítők tisztességtelenül nem ócsárolhatnak más cégeket, üzleteket vagy termékeket - sem közvetlenül, sem közvetve. A cégek és a közvetlen értékesítők nem húzhatnak tisztességtelen hasznot egy más cég, üzlet vagy termék nevéhez vagy jelképéhez fűződő jó hírnév kapcsán.

2.8 Elállási jog és az áru visszavétele

Függetlenül attól, hogy ez jogi követelmény vagy sem, a cégek és a közvetlen értékesítők elállási jogot kell biztosítsanak, amely lehetővé teszi, hogy a vásárló visszavonhassa megrendelését egy meghatározott, ésszerű időn belül. Az elállási jogot világosan meg kell határozni. A cégek és a közvetlen értékesítők írásban kötelesek a visszavételi jogot felajánlani, függetlenül attól, hogy az feltételekhez kötött, avagy feltétlen.

2.9 A személyes jogok tiszteletben tartása

A közvetlen értékesítő fogyasztóval történő személyes vagy telefonos kapcsolatfelvétele ésszerű módon és elfogadható időpontban kell történjen, a tolokodás elkerülése érdekében. A közvetlen értékesítő azonnal köteles megszakítani bemutatóját vagy üzleti tájékoztatóját, ha a vevő erre kéri. A cégek és a közvetlen értékesítők minden szükséges lépést megtesznek

a vevők, a lehetséges vásárlók és a közvetlen értékesítők által megadott személyes adatok védelme érdekében.

2.10 Tisztesség

A közvetlen értékesítők tiszteletben kell tartsák a vevők kereskedelmi tapasztalatainak hiányát. A közvetlen értékesítők nem élhetnek vissza az egyéni vásárló bizalmával, és nem használhatják ki a vásárló korát, betegségét, értelmi képességének hiányát vagy nyelvi nehézségeit.

2.11 Értékesítés ajánlással

A cégek és a közvetlen értékesítők nem beszélhetik rá a vásárlót a termék vagy szolgáltatás megvételére oly módon, hogy azt állítják, a vevő csökkentheti, vagy teljes egészében visszaszerezheti a vételárát, ha lehetséges vásárlókat ajánl az eladónak. Nem is állíthatják, hogy az ilyen árcsökkentés vagy a vételár ilyen visszatérítése bizonytalan jövőbeni események függvénye.

2.12 Szállítás

A cég és a közvetlen értékesítő a vevő megrendelését időben köteles teljesíteni.

3. A KÖZVETLEN ÉRTÉKESÍTŐKKEL SZEMBENI VISELKEDÉS

3.1 A közvetlen értékesítők és a Kódex

A cégek a disztribúciós rendszerükben való tagság feltételeként megkövetelik közvetlen értékesítőiktől, hogy tartsák be a Kódex normáit.

3.2 Tagtoborzás

A cégek nem használhatnak félrevezető, megtévesztő és tisztességtelen tagtoborzási módszereket leendő vagy meglévő közvetlen értékesítőikkel.

3.3 Üzleti információ

A cégek pontos és teljes körű információt kötelesek adni jelenlegi és leendő közvetlen értékesítőiknek az általuk nyújtott lehetőségekről, a kapcsolódó jogokról és kötelezettségekről. A cégek leendő közvetlen értékesítőikkel szemben nem alkalmazhatnak

olyan tényszerű kijelentéseket, amelyek nem igazolhatóak, és nem tehetnek olyan ígéreteket, amelyek nem teljesíthetőek. A cégek az értékesítési lehetőség előnyeit nem mutathatják be hamis vagy megtévesztő módon leendő tagjaiknak.

3.4 Kifizetések és elszámolások

A cég a közvetlen értékesítőket rendszeres időközönként köteles elszámolással ellátni, amely tartalmazza az eladásokat, vásárlásokat, a kereset részletezését, jutalékokat, bonuszokat, árengedményeket, szállításokat, visszamondásokat és minden egyéb lényeges adatot, a cég és a közvetlen értékesítő közti megállapodás szerint. Minden esedékes kifizetést, illetve bármely pénzvisszatartást kereskedelmileg ésszerű módon kell intéznie a cégnek.

3.5 Kereseti lehetőségek

A cégek és a közvetlen értékesítők nem tüntethetik fel hamis színben a közvetlen értékesítők tényleges és lehetséges eladásait és keresetét. Minden eladással és keresettel kapcsolatos állítást dokumentált tényekkel kell alátámasztani.

3.6 Szerződéses kapcsolat

A cégek a közvetlen értékesítőknek írásos szerződést kötelesek adni, melyet mind a cég, mind a közvetlen értékesítő aláír, vagy olyan írott dokumentummal kell ellátniuk őket, amely a cég és a közvetlen értékesítő kapcsolatára vonatkozó minden lényeges részletet tartalmaz. A cégek kötelesek tájékoztatni közvetlen értékesítőiket jogi kötelezettségeikről, beleértve a szükséges engedélyeket, hatósági bejelentkezéseket és az adózást.

3.7 Díjak

A cégek és a közvetlen értékesítők nem kérhetnek a meglévő vagy leendő közvetlen értékesítőktől ésszerűtlenül magas díjat a belépésért, a képzésért, franchise díjként, a segédanyagokért vagy pusztán a cég disztribúciós rendszerében való részvételi jogért. A közvetlen értékesítőknek felszámított minden díj a nyújtott anyagok, termékek és szolgáltatások értékéhez kell igazodjon.

3.8 Megszűnés

Ha egy közvetlen értékesítő kapcsolata megszűnik a céggel, akkor kérésére a cég köteles visszavásárolni tőle az eladatlan, de még eladható termékkészleteket, promóciós anyagokat és egyéb értékesítési segédanyagokat, melyeket a megelőző 12 hónapban vásárolt az illető. A visszafizetett összeg az eredetileg fizetett vételár lesz, ebből a nettó ár maximum 10%-át kezelési költségként levonhatja a cég, illetve a visszavett áru megvásárlásáért korábban kapott járandóságot is visszaveszi.

3.9 Készletek

A cég nem várhatja el, illetve nem is bátoríthatja a közvetlen értékesítőket, hogy ésszerűtlenül nagy mennyiségű készletet vásároljanak. A cég ésszerű lépéseket tesz annak érdekében, hogy a közvetlen értékesítők, akik alsó vonalaik értékesítései után is kapnak jutalékot, ténylegesen elfogyasszák vagy továbbértékesítsék a megvásárolt termékeket, mellyel jutalékszerzésre jogosultak.

3.10 Egyéb anyagok

A cégek megtiltják a közvetlen értékesítőknek, hogy bármi olyan anyagot forgalmazzanak vagy vásároltassanak meg másokkal, amely nincs összhangban a cég működési szabályzatával. A közvetlen értékesítők, akik a cég által jóváhagyott promóciós vagy oktatási anyagokat árulják – akár nyomtatott, akár elektronikus formában – mindenkor (i) csak olyan anyagokat használhatnak, amely a cég által képviselt normáknak mindenben megfelel, (ii) tartózkodniuk kell attól, hogy ezeket az értékesítési segédanyag vásárlásokat követelményként állítsák alsó vonalaik számára, (iii) ésszerű és tisztességes áron kell adják ezeket a segédanyagokat, figyelembe véve a piacon általában elérhető hasonló anyagok árszínvonalát, (iv) írásban kell garantálniuk a visszavásárlási lehetőséget, amelynek feltételei azonosak a közvetlen értékesítő cégének visszavásárlási feltételeivel. A cégek minden ésszerű lépést megtesznek annak biztosítása érdekében, hogy a közvetlen értékesítők által készített értékesítési segédanyagok teljes összhangban legyenek e Kódex előírásaival és ne legyenek félrevezetőek vagy megtévesztőek.

3.11 Közvetlen értékesítő képzés

A cég megfelelő képzést köteles nyújtani, hogy a közvetlen értékesítők etikusan tevékenykedhessenek.

4. A CÉGEK EGYMÁSSAL SZEMBENI MAGATARTÁSA

4.1 Alapelv

A Szövetség tagcégei egymással szemben a tisztességes piaci magatartás elveit követik.

4.2 Elcsábítás

A cégek és a közvetlen értékesítők nem csábíthatják el szisztematikusan egy másik cég közvetlen értékesítőit.

4.3 Ócsárlás

A cégek tisztességtelenül nem ócsárolhatják más cég termékeit, értékesítési és marketing tervét, valamint egyéb vonásait, és ezt saját közvetlen értékesítőiknek sem engedhetik meg.

5. A KÓDEX BETARTATÁSA

5.1 A cégek felelőssége

Elsődlegesen az egyes cégek felelőssége, hogy a cég és közvetlen értékesítői betartsák a Kódex előírásait. A Kódex szabályainak megsértése esetén a cégek minden ésszerű erőfeszítést meg kell tegyenek, hogy a panaszos elégedett legyen.

5.2 Etikai megbízott

A Szövetség egy független személyt vagy testületet nevez ki Etikai megbízottnak. Az Etikai megbízott megfelelő módszerekkel figyelemmel kíséri, hogy a cégek betartják-e a Kódex előírásait, illetve ő felel a panaszok kezeléséért, valamint a panaszkezelési folyamat szabályainak kidolgozásáért. Az Etikai megbízott rendez minden olyan fogyasztói panaszt, amely a Kódex szabályainak megszegésével kapcsolatos.

5.3 Jogorvoslat

Az Etikai megbízott kezdeményezheti a megrendelés törlését, a megvásárolt termék visszavételét, a kifizetések visszautalását vagy bármely más megfelelő intézkedést, beleértve a közvetlen értékesítő vagy a cég figyelmeztetését, valamint a közvetlen értékesítő szerződésének megszüntetését a céggel.

5.4 Panaszkezelés

A Szövetség és az Etikai megbízott panaszkezelési mechanizmust hoz létre, azt közzéteszi és működteti, hogy minden panasz azonnali megoldását biztosíthassa. A cégek maguk is létrehozzák, közzéteszik és működtetik saját panaszkezelési mechanizmusukat ezen a rendszeren belül, hogy minden panasz azonnali megoldását biztosíthassák.

5.5 Közzététel

Minden cég köteles közzétenni a Szövetség Etikai Kódexét közvetlen értékesítői és vásárlói számára.