

A

Közvetlen Értékesítés

Európai

Etikai Kódexe

A Közvetlen Értékesítés Európai Etikai Kódexe

Elfogadás éve: 1995

Módosítva: 1999. június, 2000. november, 2004. május és 2011. május 10, 2015. október 6.

Előszó

Az egyes nemzeti Közvetlen Értékesítők Szövetségei alkalmazhatják és közzétehetik a Közvetlen Értékesítés Európai Etikai Kódexét a fogyasztókkal szemben. A Közvetlen Értékesítés Európai Kódexe alkalmazható és publikálható továbbá Közvetlen Értékesítőkkal szemben, Közvetlen Értékesítők között és ezektől különválasztva, Vállalkozások között, illetve ettől eltérő formában is, amennyiben szükséges.

A Közvetlen Értékesítők Szövetségei összevonhatják a két kódexet és egyetlen egységes szabályzatként alkalmazhatják és publikálhatják azt.

A Közvetlen Értékesítés Európai Etika Kódexének

A Fogyasztókkal szemben alkalmazandó eljárási szabályzata

| | |
|--|----|
| 1 Általános rendelkezések | 5 |
| 2 A fogyasztókkal szembeni eljárás szabályai | 10 |
| 3 Végrehajtás | 15 |

A Közvetlen Értékesítés Európai Etikai Kódexének

A közvetlen értékesítőkkal szemben, a közvetlen értékesítők egymás közti viszonyában és a vállalkozások egymás közti viszonyában alkalmazandó eljárási szabályzata

| | |
|---|----|
| 1 Általános rendelkezések | 21 |
| 2 A közvetlen értékesítőkkal szembeni eljárás szabályai | 26 |
| 3 A vállalkozások egymással szembeni magatartása | 32 |
| 4 Végrehajtás | 33 |

A Közvetlen Értékesítés
Európai Etika Kódexének
a fogyasztókkal szemben
alkalmazandó eljárási szabályzata

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1 Hatály

A fogyasztókkal szemben alkalmazandó Közvetlen Értékesítés Európai Etikai Kódexét (a továbbiakban: Etikai Kódex) a Közvetlen Értékesítők Európai Szövetsége, a Seldia teszi közzé tagszervezetei számára. Az Etikai Kódex a közvetlen értékesítéssel foglalkozó vállalkozások, illetve a közvetlen értékesítők és a fogyasztók üzleti viszonyait szabályozza. Az Etikai Kódex célja, hogy megvalósítsa a fogyasztók elégedettségét és védelmét, ösztönözze a tisztességes versenyt a piacgazdaság keretei között, és minél szélesebb körben megismertesse a közvetlen értékesítés szektorának célkitűzéseit a nyilvánossággal, nevezetesen, hogy a közvetlen értékesítés célja a minőségi termékek értékesítése a fogyasztók részére tisztességes szerződési feltételek megvalósulása mellett.

1.2 Értelmező rendelkezések

Ezen Etikai Kódex alkalmazásában:

1. „közvetlen értékesítés” minden olyan értékesítési mód, amely az értékesítő (a továbbiakban „közvetlen értékesítő”) által, a fogyasztónak az üzlethelységeken kívül, tipikusan a fogyasztó otthonában, egy harmadik fogyasztó otthonában vagy a fogyasztó munkahelyén történő termék ismertetésén vagy a termék bemutatásán alapul.
2. „Fogyasztó” bármely természetes személy, aki saját kereskedelmi tevékenységén, üzletén vagy egyéb, foglalkozásán kívüli okból vásárolja meg a terméket.

3. „Közvetlen Értékesítők Szövetsége” a közvetlen értékesítéssel foglalkozó vállalkozások nemzeti egyesülete, amely egy európai országban a közvetlen értékesítés szektorát képviseli, és amely tagja a Közvetlen Értékesítők Európai Szövetségének, a Seldiának.
4. „Közvetlen értékesítéssel foglalkozó vállalkozás” vagy „vállalkozás” olyan kereskedelmi tevékenységet folytató egységet jelent, amely saját védjegye, „service mark” megjelölése vagy azonosító szimbóluma oltalma alatt forgalmazza termékeit valamely közvetlen értékesítésen alapuló disztribúciós rendszer által, és amely tagja egy Közvetlen Értékesítők Szövetségének.
5. „Disztribúciós rendszer” olyan szervezetet vagy módszert jelöl, amely a termékek marketing célját szolgálja.
6. „Közvetlen értékesítő” minden olyan természetes vagy jogi személyt jelöl, aki tagja egy közvetlen értékesítéssel foglalkozó vállalkozás disztribúciós rendszerének, és aki üzlethelységei kívül –tipikusan egy fogyasztó otthonában, egy harmadik fogyasztó otthonában vagy a fogyasztó munkahelyén- értékesíti a vállalkozás termékeit vagy elősegíti az értékesítést, illetve asszisztenciát nyújt abban.
7. „Termék” minden materiális és immateriális dolog vagy szolgáltatás.
8. „Termékbemutató” egy házigazda által meghívott fogyasztói csoport részére történő közvetlen értékesítés.
9. „Megrendelő nyomtatvány” bármely olyan dokumentum, amely a termék megrendelésére szolgál.
10. „Toborzás” minden olyan tevékenység, melynek célja, hogy elősegítse egy személy közvetlen értékesítővé válását.

11. „Etikai Megbízott” a Közvetlen értékesítők Szövetsége által kinevezett független személy vagy testület, aki felügyeli, hogy a vállalkozások betartják-e az Etikai Kódex előírásait, valamint rendezik az Etikai Kódex hatálya alá tartozó panaszokat.

1.3 Szövetségek

Minden Közvetlen Értékesítők Szövetsége a Közvetlen Értékesítők Európai Szövetségébe (Seldia) való felvételének és tagsága fenntartásának feltételeként kötelezettséget vállal arra, hogy elfogad egy működési szabályzatot, mely az Etikai Kódex előírásait tartalmazza.

1.4 Vállalkozások

Minden vállalkozás, amely egy Közvetlen Értékesítők szövetségének tagja, a szövetségbe való felvételének és tagsága fenntartásának feltételeként kötelezettséget vállal az Etikai Kódex rendelkezéseinek betartására. Minden vállalkozástól, amely egy Közvetlen Értékesítők Szövetségének tagja, elvárható, hogy a szövetségbeli tagságát és nemzeti etikai kódexét a közvélemény irányába népszerűsítse.

1.5 Közvetlen értékesítők

Az Etikai Kódex előírásai nem teremtenek közvetlen kötelezettséget a közvetlen értékesítőkre nézve, mindazonáltal a vállalkozások elvárják, hogy a közvetlen értékesítők az Etikai Kódexnek vagy egy, a vállalkozás disztribúciós rendszerében való tagság feltételeként szolgáló, az Etikai Kódexnek megfelelő standardokat előíró működési szabályzatnak megfelelően járjanak el.

1.6 Önszabályozás

Az Etikai Kódex a közvetlen értékesítői iparág által alkalmazott önszabályozó eszköz. Az Etikai 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. Amennyiben egy vállalkozás megszűnteti tagságát egy Közvetlen Értékesítők Szövetségében, akkor a továbbiakban nem köteles betartani az Etikai Kódex előírásait. Azonban az Etikai Kódex szabályai alkalmazandóak minden olyan helyzetre és tranzakcióra, amely a vállalkozás szövetségi tagsága idején történt.

1.7 Jogi szabályozás

A vállalkozások és a közvetlen értékesítők vélelmezhetően jogkövető magatartást folytatnak, így az Etikai Kódex nem ismétli meg a vonatkozó jogi rendelkezéseket.

1.8 Etikai előírások

Az Etikai Kódex az etikus magatartás előírásait tartalmazza a vállalkozások és a közvetlen értékesítők számára. A Közvetlen Értékesítők Szövetségei megváltoztathatják ezen előírásokat, amennyiben ez az Etikai Kódex lényegi elemeit nem érinti, vagy amennyiben erre a nemzeti szabályozás kötelezi őket.

Az Etikai Kódexet, mint az iparág etikai standardjainak bizonyítékát ajánlott használni.

1.9 Területi hatály

Minden Közvetlen Értékesítők Szövetsége kötelezettséget vállal arra, hogy minden egyes tagjától megköveteli a tagság elnyerése, illetve annak fenntartása érdekében, hogy betartsa vagy az adott Közvetlen Értékesítők Szövetségének nemzeti etikai kódexét, amennyiben a vállalkozás tagja a nemzeti Közvetlen Értékesítők Szövetségének; vagy a Közvetlen Értékesítők Európai Etikai Kódexét, amennyiben a vállalkozás székhelye az Európai Gazdasági Térségben van, de nem tagja a nemzeti Közvetlen Értékesítők Szövetségének; vagy a Közvetlen Értékesítők Világszervezetének Etikai Kódexét, amennyiben a vállalkozás székhelye nem az Európai Gazdasági Térségben van és nem tagja a nemzeti Közvetlen Értékesítők Szövetségének.

2. A FOGYASZTÓKKAL SZEMBENI ELJÁRÁS SZABÁLYAI

2.1 Tiltott gyakorlatok

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

2.2 Beazonosítás és termékismertetés

A fogyasztóval történő kapcsolatfelvétel elejétől kezdve a közvetlen értékesítők kötelesek önmagukat és vállalkozásukat beazonosítani és világossá kell tenniük megkeresésük célját. Termékbemutatók esetén a közvetlen értékesítőknek világossá kell tenniük a rendezvény célját a házigazdának és a fogyasztóknak. Az adásvételi szerződés megkötése előtt a közvetlen értékesítők kötelesek magyarázatot adni és/vagy bemutatót tartani a termékről, valamint kötelesek az alábbi információkat a fogyasztók rendelkezésére bocsátani:

- a) a vállalkozás beazonosításához szükséges adatokat és vállalkozás címét;
- b) a megvételre kínált termék lényegi tulajdonságait;
- c) a termékek árait, beleértve minden adót és járulékot;
- d) a szállítási költséget, amennyiben releváns;
- e) a fizetési- és hitel feltételeket, a teljesítés feltételeit;
- f) az elállási jogról és a szerződés felbontásáról szóló tájékoztatást,
- g) a jótállás és szavatosság feltételeit,
- h) a vásárlás utáni szolgáltatások részleteiről, illetve annak korlátairól szóló tájékoztatást.

A fogyasztóknak szóló tájékoztatásnak tisztának és érthetőnek kell lennie, tekintettel a kereskedelmi ügyletek során alkalmazandó jóhiszeműség

követelményeire, illetve azon elvekre, amelyek azon személyek védelmét látják el, akik, a nemzeti szabályozás értelmében, nem köthetnek ügyleteket, pl. a kiskorúak.

2.3 Fogyasztói kérdésekre adott válaszok

A közvetlen értékesítők kötelesek a fogyasztók minden, a termékre és az ajánlatra vonatkozó kérdésére pontos és érthető választ adni.

2.4 Megrendelő nyomtatvány

Az adásvétel megtörténtének időpontjában a fogyasztó számára át kell adni egy megrendelő nyomtatványt, amelyen pontosan be kell azonosítani a vállalkozást és a közvetlen értékesítőt, valamint fel kell tüntetni a vállalkozás, illetve, amennyiben releváns, a közvetlen értékesítő minden elérhetőségét, ezen kívül az adásvétel minden feltételét.

2.5 Szóbeli ígéret

A közvetlen értékesítők a termékekkel kapcsolatban kizárólag olyan szóbeli ígéreteket tehetnek, amelyek a vállalkozás által megengedettek.

2.6 Az elállási jog és az áruk visszavétele

Függetlenül attól, hogy jogszabályi előírás-e, a közvetlen értékesítőknek biztosítaniuk kell, hogy a megrendelő nyomtatvány tartalmazza az elállási jogot, melynek időtartama legalább olyan hosszú, mint amit a jogszabály előír, beleértve a vételár visszatérítésének kötelezettségét. Azon vállalkozások

és közvetlen értékesítők, amelyek nem kötik a termék visszavásárlását feltételhez, kötelesek azt írásban is rögzíteni.

2.7 Garanciális jogok és a vásárlás utáni szolgáltatások

A termék megrendelő nyomtatványán vagy a termékismertetőn egyértelmű tájékoztatást kell biztosítani a fogyasztó részére a jótállás és szavatosság gyakorlásának feltételeiről, a vásárlás utáni szolgáltatások korlátairól, a jótállási és szavatossági jogokat biztosító vállalkozás nevééről és címéről, a jótállás és szavatosság időtartamáról és a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekről.

2.8 Reklámanyagok

A reklámanyagok nem tartalmazhatnak megtévesztő vagy félrevezető állításokat vagy illusztrációkat. A reklámanyagnak tartalmaznia kell a vállalkozás nevét, címét vagy telefonszámát, illetve tartalmazhatja a közvetlen értékesítő telefonos elérhetőségét. A reklámanyagnak meg kell felelnie a jelen Etikai Kódex előírásainak, illetve a gyermek- vagy fiatalkorúak számára való reklám- vagy marketingtevékenység szabályainak, különösképpen a Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló irányelvnek és az Audiovizuális médiaszolgáltatásról szóló irányelvnek.

2.9 A termékre vonatkozó állítások

A vállalkozások és közvetlen értékesítők nem alkalmazhatnak olyan, a termékre vonatkozó állításokat, amelyek nem hivatalosak, nem igazak, elavultak vagy egyéb okból nem megfelelőek, nem a felajánlott árura vonatkoznak, illetve bármely módon félrevezethetik a vásárlót.

2.10 Összehasonlítás és ócsárlás

A vállalkozások és a közvetlen értékesítők kötelesek tartózkodni az olyan összehasonlításoktól, amelyek megtévesztőek lehetnek és/vagy amelyek a tisztességes verseny alapelveibe ütköznek. Összehasonlításokat kizárólag az Európai Parlament és Tanács 2006/114/EC megtévesztő és összehasonlító reklámról szóló irányelvével összhangban lehet megtenni. A vállalkozások és a közvetlen értékesítők tisztességtelenül nem ócsárolhatnak más vállalkozásokat vagy termékeket - sem közvetlenül, sem közvetve. A vállalkozások és a közvetlen értékesítők nem húzhatnak tisztességtelen hasznot egy más vállalkozás vagy termék nevéhez vagy jelképéhez fűződő jó hírnév kapcsán.

2.11 A magánszféra tiszteletben tartása

A közvetlen értékesítő fogyasztóval történő személyes vagy telefonos kapcsolatfelvételének ésszerű módon és elfogadható időpontban kell történnie, a tolakodás elkerülése érdekében. A közvetlen értékesítő azonnal köteles megszakítani bemutatóját vagy üzleti tájékoztatóját, ha a vevő erre kéri. A vállalkozások és a közvetlen értékesítők minden szükséges lépést megtesznek a vevők, a lehetséges vásárlók és a közvetlen értékesítők által megadott személyes adatok védelme érdekében.

A vállalatok által nyújtott üzleti lehetőségek a jövőbeni disztribútorok számára a nemükre, a rasszukra, az etnikai hovatartozásukra, a vallási és spirituális elköteleződésükre és a politikai véleményükre való tekintet nélkül nyitottak. A cégeknek írásban kell megtiltaniuk az üzlet és a magánélet fent említett elemeinek bármilyen összekapcsolását.

2.12 Tisztesség

A közvetlen értékesítők nem élhetnek vissza a fogyasztók bizalmával és tiszteletben kell tartaniuk azok kereskedelmi tapasztalatainak hiányát. A közvetlen értékesítők nem használhatják ki a vásárlók korát, betegségét, testi vagy szellemi korlátait, hiszékenységét, tárgyi ismereteik hiányát vagy nyelvi nehézségeit.

2.13 Értékesítés ajánlással

A vásárlók 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 vételárat, ha lehetséges vásárlókat ajánl az eladónak, amennyiben az ilyen módon történő árcsökkentés vagy árvisszatérítés bizonytalan jövőbeni események függvénye.

2.14 Teljesítés

Minden megrendelést a lehető leggyorsabban teljesíteni kell, de minden esetben a megrendelés aláírásától számított 30 napon belül, kivéve, ha a felek ettől eltérően állapodnak meg.

A vállalkozásoknak és közvetlen értékesítőknek haladéktalanul tájékoztatniuk kell a fogyasztót, amennyiben a teljesítés azért válik lehetetlenné, mert a megrendelt termék nincs készleten.

3. VÉGREHAJTÁS

3.1 A vállalkozások kötelezettségei

Elsődlegesen az egyes vállalkozások felelőssége, hogy a betartsák az Etikai Kódex előírásait. Az Etikai Kódex szabályainak megsértése esetén a vállalkozásoknak minden ésszerű erőfeszítést meg kell tenniük a panaszok megnyugtató rendezése érdekében.

Minden tag és tagjelölt vállalkozás köteles kijelölni egy, a Közvetlen Értékesítők Szövetsége Etikai Kódexének betartásáért felelős személyt, az Etikai Referenst. Az Etikai Referens kötelessége gondoskodni arról, hogy az adott vállalkozás betartsa az Etikai Kódex előírásait, illetve, hogy a Közvetlen Értékesítők Szövetsége által kijelölt Etikai Megbízott megkereséseire válaszoljon. A vállalkozás Etikai Referensének feladata továbbá a Közvetlen Értékesítők Szövetsége által elfogadott Etikai Kódex elveinek a vállalkozás értékesítői, munkavállalói, ügyfelei és a közvélemény felé történő kommunikálása.

3.2 A Közvetlen Értékesítők Szövetségének kötelezettségei

A Közvetlen Értékesítők Szövetsége köteles kijelölni egy, a panaszok kezelésével foglalkozó személyt. A Szövetségek kötelessége minden lehetséges eszközzel elősegíteni a panaszok megnyugtató kezelését.

3.3 A nemzeti Etikai Megbízott

A Közvetlen Értékesítők Szövetsége egy független személyt vagy testületet nevez ki Etikai Megbízottnak. Az Etikai Megbízott felügyeli, hogy a vállalkozások betartják-e az Etikai Kódex előírásait. Az Etikai Megbízott rendez minden olyan fogyasztói panaszt, amely a kódex szabályainak

megszegésével kapcsolatos, és amelyet nem sikerült a vállalkozással közvetlenül megoldani. Az Etikai Megbízott minden évben jelentést készít az Etikai Kódex érvényesüléséről.

3.4 Intézkedések

A vállalkozások, a Közvetlen Értékesítők Szövetségei, illetve az Etikai Megbízottak intézkedéseik keretében rendelkezhetnek a megrendelések törléséről, az áruk visszavételéről, a vételár visszatérítéséről vagy egyéb szükséges lépés megtételéről, beleértve a közvetlen értékesítők figyelmeztetését, a közvetlen értékesítő és a vállalkozás között fennálló szerződés felmondását, a vállalkozások figyelmeztetését, a vállalkozásoknak a Közvetlen Értékesítők Szövetségének tagságból történő kizárását, illetve ezen intézkedések és szankciók közzétételét.

3.5 Panaszkezelés

A Közvetlen Értékesítők Szövetsége és az Etikai Megbízott önálló panaszkezelési mechanizmust hoz létre, és biztosítja, hogy minden panasz beérkezéséről haladéktalanul visszaigazolást kapjon a fogyasztó, illetve, hogy a panaszok a lehető legrövidebb határidőn belül rendezésre kerüljenek. A panaszkezelési eljárás a fogyasztók számára díjmentes.

3.6 Közzététel

A Közvetlen Értékesítők Szövetségei közzéteszik és a lehető legszélesebb körben népszerűsítik az Etikai Kódexet. Az Etikai Kódex nyomtatott változatát ingyenesen kell az érdeklődők rendelkezésére bocsátani.

3.7 Az Európai Etikai Megbízottak Testülete

Az Európai Etikai Megbízottak Testülete felállításra került, a Testület négy tagból áll, melynek három tagja a közvetlen értékesítés szektorában tevékenykedik és a Seldia jelöli ki; a negyedik tag, akit szintén a Seldia nevez ki, és a testület elnökekén működik, a közvetlen értékesítés szektorától független. A Seldia ügyvezető igazgatója hivatalból tagja a testületnek, és annak titkári pozícióját tölti be.

Az Európai Etikai Megbízottak Testülete az alábbi intézkedéseket hozhatja meg, amennyiben a fogyasztó az Európai Gazdasági Térség valamely tagállamában rendelkezik lakóhellyel, illetve, amennyiben a vállalkozás vagy a közvetlen értékesítő az Európai Gazdasági Térség valamely tagállamában végzi tevékenységét.

A Testület jogosult:

1. beérkeztetni és elbírálni olyan felek (fogyasztók, közvetlen értékesítők, közvetlen értékesítéssel foglalkozó vállalkozások, fogyasztóvédelmi szervezetek stb.) közötti panaszokat, ahol az egyik fél az Európai Gazdasági Térség egy olyan tagállamában rendelkezik lakhellyel vagy székhellyel, ahol nem működik Seldia tagsággal rendelkező Közvetlen Értékesítők Szövetsége, azonban érintett egy olyan vállalkozás is, amely közvetlen Seldia tagsággal rendelkezik, vagy tagja egy olyan Közvetlen Értékesítők Szövetségének, amely a Seldia tagszervezete
2. beérkeztetni és elbírálni olyan panaszokat, amelyek határon átnyúló tranzakciókat illetnek, és érintett egy olyan vállalkozás is, amely közvetlen Seldia tagsággal rendelkezik, vagy tagja egy olyan Közvetlen Értékesítők Szövetségének, amely a Seldia tagszervezete
3. beérkeztetni és elbírálni olyan panaszokat, amelyek az Európai Gazdasági Térségben működő, a Seldia tagjait képező Közvetlen Értékesítők Szövetségektől származnak, és olyan, közvetlen értékesítéssel foglalkozó vállalkozást érintenek, mely tagja a Seldiának

4. beérkeztetni és elbírálni olyan panaszokat, amelyek az Európai Gazdasági Térségben működő, a Seldia tagjait képező Közvetlen Értékesítők Szövetségektől származnak, és olyan, közvetlen értékesítéssel foglalkozó vállalkozást érintenek, melyek tagjai a Közvetlen Értékesítők Világszervezetének (WFDSA), a WFDSA Igazgatói Tanácsának, vagy olyan Közvetlen Értékesítők Szövetségének, amely nem tagja a Seldiának a célból, hogy együttesen végezzék a mediációs tevékenységet a közvetlen értékesítéssel foglalkozó vállalkozások, a WFDSA s az érintett Közvetlen Értékesítők Szövetsége.

3.8 Eljárás

1. Információ gyűjtés

Amennyiben egy panasz megfelelő orvoslása érdekében szükség van további információk és adatok begyűjtésére, illetve, hogy az ügy tényállását és az arra vonatkozó szabályokat pontosan meg lehessen állapítani, az Etikai Megbízott tájékoztatja az érintett vállalkozást a panasz természetéről, illetve a panaszos személyéről. Az Etikai Megbízott felkérheti a vállalkozást vagy a panaszost, hogy további információkat bocsásson a rendelkezésére. A jelen Etikai Kódex szabályait figyelembe véve, az Etikai Megbízott megvizsgálja a tényállást és a panasz beérkezéstől számított három hónapon belül döntést hoz a tekintetben, hogy van-e szükség további intézkedésre.

2. Eljárások

Amennyiben felmerül annak lehetősége, hogy az Etikai Kódex rendelkezéseit megsértették, az Etikai Megbízott felkéri az érintett vállalkozást, hogy az ügygel kapcsolatos álláspontjáról egy hónapon belül nyilatkozzon.

A vállalkozás köteles egy hónapon belül nyilatkozni álláspontjáról, figyelembe véve a tényállást és az Etikai Kódex azon rendelkezéseit, amelyekre alapozva az Etikai Megbízott az eljárást kezdeményezte.

A vállalkozás válaszána, illetve annak hiányána függvényében az Etikai Megbízott dönthet úgy, hogy hivatalos állásfoglalást ad az ügyben. Az állásfoglalásban tisztán és pontosan elő kell adnia az Etikai Megbízottnak azon okokat, melyek miatt úgy véli, hogy az illető vállalkozás megsértette az Etikai Kódex rendelkezéseit, és amelyben felszólítja a vállalkozást, hogy három hónapon belül szüntesse meg a szabálysértést. A Seldia Testülete határozhat úgy, hogy nyilvánosságra hozza az állásfoglalást az Etikai Megbízotti Testület elnökének javaslata alapján, melyre előzetesen az Etikai Megbízotti Testület tesz javaslatot.

A Közvetlen Értékesítés Európai Etikai Kódexének

a közvetlen értékesítővel szemben,
a közvetlen értékesítők egymás közti
viszonyában és a vállalkozások
egymás közti viszonyában
alkalmazandó eljárási szabályzata

A. ÁLTALÁNOS RENDEKEZÉSEK

A.a Hatály

A Közvetlen Értékesítés Európai Etikai Kódexét (a továbbiakban: Etikai Kódex) a Közvetlen Értékesítők Európai Szövetsége, a Seldia teszi közzé tagszervezetei számára. Az Etikai Kódex a közvetlen értékesítővel szemben, a közvetlen értékesítők egymás közti viszonyában és a vállalkozások egymás közti viszonyában alkalmazandó. az Etikai Kódex érinti a közvetlen értékesítéssel foglalkozó vállalkozások és közvetlen értékesítők viszonyát, a közvetlen értékesítők egymás közti viszonyát, és a közvetlen értékesítéssel foglalkozó vállalkozások egymás közti viszonyát. Az Etikai Kódex célja a közvetlen értékesítők védelme, a tisztességes verseny ösztönzése a piacgazdaság keretei között, és a közvetlen értékesítés nyilvánosság általi megítélésének javítása, nevezetesen, hogy a közvetlen értékesítés célja a minőségi termékek értékesítése a fogyasztók részére tisztességes szerződési feltételek megvalósulása mellett.

A.b Értelmező rendelkezések

Ezen Etikai Kódex alkalmazásában:

1. „közvetlen értékesítés” minden olyan értékesítési mód, amely az értékesítő (a továbbiakban „közvetlen értékesítő”) által, a fogyasztónak az üzlethelységen kívül, tipikusan a fogyasztó otthonában, egy harmadik fogyasztó otthonában vagy a fogyasztó munkahelyén történő termék ismertetésén vagy a termék bemutatásán alapul.
2. „Fogyasztó” bármely természetes személy, aki saját kereskedelmi tevékenységén, üzletén vagy foglalkozásán kívüli okból vásárolja meg a terméket.

3. „Közvetlen Értékesítők Szövetsége” a közvetlen értékesítéssel foglalkozó vállalkozások nemzeti egyesülete, amely egy európai országban a közvetlen értékesítés szektorát képviseli, és amely tagja a Közvetlen Értékesítők Európai Szövetségének, a Seldiának.
4. „Közvetlen értékesítéssel foglalkozó vállalkozás” vagy „vállalkozás” olyan kereskedelmi tevékenységet folytató egységet jelent, amely saját védjegye, „service mark” megjelölése vagy azonosító szimbóluma oltalma alatt forgalmazza termékeit valamely közvetlen értékesítésen alapuló disztribúciós rendszer által, és amely tagja egy Közvetlen Értékesítők Szövetségének.
5. „Disztribúciós rendszer” olyan szervezetet vagy módszert jelöl, amely a termékek marketing célját szolgálja.
6. „Közvetlen értékesítő” minden olyan természetes vagy jogi személyt jelöl, aki tagja egy közvetlen értékesítéssel foglalkozó vállalkozás disztribúciós rendszerének, és aki üzlethelységeen kívül –tipikusan egy fogyasztó otthonában, egy harmadik fogyasztó otthonában vagy a fogyasztó munkahelyén- értékesíti a vállalkozás termékeit vagy elősegíti az értékesítést, illetve asszisztenciát nyújt abban.
7. „Kereset” minden, a közvetlen értékesítő által elért bevételt jelent. Keresmény lehet jutalék, árrés, rögzített kifizetés, díj, bónusz vagy egyéb fizetési forma.
8. „Termék” minden materiális és immateriális dolog vagy szolgáltatás, amely a fogyasztó számára értékesítendő.

9. „Üzleti támogatás” minden olyan termék vagy szolgáltatás, amely a közvetlen értékesítőt segíti üzleti tevékenységének folytatásában és fejlesztésében. Az üzleti támogatás
- a. ingyenes vagy visszerthes a közvetlen értékesítők számára és
 - b. nem továbbértékesíthető a fogyasztók felé.
10. „Díj”
- a. bármely készpénzes kifizetés, vagy
 - b. az üzleti támogatás megvásárlása keretében történt kifizetés
- amelyet a közvetlen értékesítő fizet egy közvetlen értékesítéssel foglalkozó vállalkozás disztribúciós rendszerébe való belépéséért, vagy amelyet a disztribúciós rendszerben való tagság fenntartásáért periodikusan fizet.
11. „Toborzás” minden olyan tevékenység, melynek az a célja, hogy elősegítse egy személy közvetlen értékesítővé válását.
12. „Etikai megbízott” a Közvetlen Értékesítők Szövetsége által kinevezett független személy vagy testület, aki felügyeli, hogy a vállalkozások betartják-e az Etikai Kódex előírásait, valamint rendezik az Etikai Kódex hatálya alá tartozó panaszokat.

A.c Szövetségek

Minden Közvetlen Értékesítők Szövetsége a Közvetlen Értékesítők Európai Szövetségébe (Seldia) való felvételének és tagsága fenntartásának feltételeként kötelezettséget vállal arra, hogy elfogad egy működési szabályzatot, mely az Etikai Kódex előírásait tartalmazza.

A.d Vállalkozások

Minden vállalkozás, amely egy Közvetlen Értékesítők Szövetségének tagja, a Szövetségbe való felvételének és tagsága fenntartásának feltételeként kötelezettséget vállal az Etikai Kódex rendelkezéseinek betartására. Minden vállalkozástól, amely egy Közvetlen Értékesítők Szövetségének tagja, elvárható, hogy szövetségi tagságát és nemzeti etikai kódexét a közvélemény irányába népszerűsítse.

A.e Közvetlen értékesítők

Az Etikai Kódex előírásai nem teremtenek közvetlen kötelezettséget a közvetlen értékesítőkre nézve, mindazonáltal a vállalkozások elvárják, hogy a közvetlen értékesítők az Etikai Kódexnek vagy egy, a vállalkozás disztribúciós rendszerében való tagság feltételeként szolgáló, az Etikai Kódexnek megfelelő standardokat előíró működési szabályzatnak megfelelően járjon el.

A.f Önszabályozás

Az Etikai Kódex a közvetlen értékesítői iparág által alkalmazott önszabályozó eszköz. Az Etikai 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. Az Etikai Kódex be nem tartása nem von maga után polgári jogi felelősséget. Amennyiben egy vállalkozás megszünteti tagságát egy Közvetlen Értékesítők Szövetségébe, akkor a továbbiakban nem köteles betartani az Etikai Kódex előírásait. Azonban az Etikai Kódex szabályai alkalmazandóak minden olyan helyzetre és tranzakcióra, amely a vállalkozás szövetségi tagsága idején történt.

A.g Jogi szabályozás

A vállalkozások és a közvetlen értékesítők vélemezhetően jogkövető magatartást folytatnak, így az Etikai Kódex nem ismétli meg a vonatkozó jogi rendelkezéseket.

A.h Etikai előírások

Az Etikai Kódex az etikus magatartás előírásait tartalmazza a vállalkozások és a közvetlen értékesítők számára. A Közvetlen Értékesítők Szövetségei megváltoztathatják ezen előírásokat, amennyiben ez az Etikai Kódex lényegi elemeit nem érinti, vagy amennyiben erre a nemzeti szabályozás kötelezi őket.

Az Etikai Kódexet, mint az iparág etikai standardjainak bizonyítékát ajánlott használni.

A.i Területi hatály

Minden Közvetlen Értékesítők Szövetsége kötelezettséget vállal arra, hogy minden egyes tagjától megköveteli a tagság elnyerése, illetve annak fenntartása érdekében, hogy betartsa vagy az adott nemzeti Közvetlen Értékesítők Szövetség etikai kódexét, amennyiben a vállalkozás tagja a nemzeti Közvetlen Értékesítők Szövetségének; vagy a Közvetlen Értékesítők Európai Etikai Kódexét, amennyiben a vállalkozás székhelye az Európai Gazdasági Térségben van, de nem tagja a nemzeti Közvetlen Értékesítők Szövetségének; vagy a Közvetlen Értékesítők Világszervezetének Etikai Kódexét, amennyiben a vállalkozás székhelye nem az Európai Gazdasági Térségben van, és nem tagja a nemzeti Közvetlen Értékesítők Szövetségének.

B. A KÖZVETLEN ÉRTÉKESÍTŐKKEL SZEMBEI ELJÁRÁS SZABÁLYAI

B.a A közvetlen értékesítők megfelelése az Etikai Kódex előírásainak

A vállalkozásoknak tájékoztatniuk kell közvetlen értékesítőiket az Etikai Kódex előírásairól, illetve, a disztribúciós rendszerükben való tagság feltételeként gondoskodniuk kell arról, hogy a közvetlen értékesítők betartják az Etikai Kódex előírásait, vagy annak megfelelő szintű normákat.

B.b Tagtoborzás

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

B.c Üzleti tájékoztatás

A vállalkozások pontos és teljes körű tájékoztatást kötelesek adni jelenlegi és leendő közvetlen értékesítőiknek az általuk nyújtott lehetőségekről, a kapcsolódó jogokról és kötelezettségekről, illetve a tipikus költségekről és kiadásokról. A vállalkozások üzleti tervének átláthatónak és érthetőnek kell lennie, abban nem lehet félrevezető információkat megfogalmazni. A vállalkozások leendő közvetlen értékesítőikkel szemben nem alkalmazhatnak olyan ténytörvényszerű kijelentéseket, amelyek nem igazolhatóak, és nem tehetnek olyan ígéreteket, amelyek nem teljesíthetőek. A vállalkozások az értékesítési lehetőség előnyeit nem mutathatják be hamis vagy megtévesztő módon leendő tagjaiknak.

B.d Keresetek

A rögzített fizetéseket leszámítva, a közvetlen értékesítő keresete a fogyasztók részére történő értékesítéstől, illetve, az általa támogatott és motivált közvetlen értékesítők hasonló értékesítő tevékenységétől függ. A közvetlen értékesítő vagy az általa támogatott vagy motivált közvetlen értékesítők személyes használatra vagy fogyasztásra szolgáló, ésszerű mértékű vásárlásai szintén a keresetek alapjául szolgálhatnak.

A vállalatok által az értékesítőknek ezeknél a vásárlásoknál garantált százalékos engedmény nem jogosít fel nem dokumentált eladásokra.

A vállalkozások 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.

B.e Üzleti kapcsolat

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

A vállalkozások és a közvetlen értékesítők nem használhatják ki egy közvetlen értékesítő privát szféráját, szociális-, szellemi vagy emocionális érzékenységét, és mindez nem vezethet a közvetlen értékesítő kizsákmányolásához.

B.f Díjak

A vállalkozások és a közvetlen értékesítők nem kérhetnek a meglévő vagy leendő közvetlen értékesítőktől ésszerűtlenül magas díjat a belépésért, a segédanyagokért vagy egyéb díjakat pusztán a cég disztribúciós rendszerében való részvételi jogért.

Minden díjnak ésszerű értéket kell képviselnie.

A vállalatok és a közvetlen értékesítők a kezdő csomagon (starter kit) kívül semmilyen egyéb termék megvásárlását nem követelhetik meg a vállalathoz kapcsolódó üzleti tevékenység megkezdéséhez. A kiegészítő és külső termékek és szolgáltatások utánpótlása nem állhat a cég, illetve a közvetlen értékesítő profitszerzésének központjában.

A vállalkozások és közvetlen értékesítőik nem engedélyezhetik olyan gyakorlatok folytatását, mikor egy közvetlen értékesítőt díjfizetésre köteleznek egy vállalkozás disztribúciós rendszerébe való belépésének előfeltételeként, keresete pedig az általa a disztribúciós rendszerbe beléptetett további közvetlen értékesítők által befizetett díjakon alapulnak.

A közvetlen értékesítővé váláshoz kapcsolódó díjak kizárólag az anyagok, a termékek és a szolgáltatások ellenértékéhez kapcsolódhatnak.

B.g Magánélet tiszteltben tartása

A vállalatok és a közvetlen értékesítők csak elfogadható magatartással és elfogadható időpontokban teremthetnek kapcsolatot a vásárlókkal és más közvetlen értékesítőkkal, az ide vonatkozó nemzeti szabályozások betartásával. A közvetlen értékesítőknél és a cégeknek minden szükséges lépést meg kell tenniük, hogy biztosítsák a fogyasztók, a lehetséges fogyasztók és a közvetlen értékesítők által megosztott személyes adatok védelmét.

B.h Az elállási jog

Minden közvetlen értékesítőnek minimum 14 naptári nap áll rendelkezésére, hogy indoklás vagy jogkövetkezmény nélkül elálljon a szerződéstől.

Az elállási idő a szerződés aláírásának napján kezdődik. A közvetlen értékesítő elállási jogának gyakorlásáról köteles a vállalkozást írásban tájékoztatni.

Amennyiben a közvetlen értékesítő él az elállási jogával, a vállalkozás köteles minden olyan terméket és üzleti segédanyagot visszavásárolni a közvetlen értékesítőtől, amelyet tevékenységének megkezdésekor szerzett be. A vállalkozás minden további levonás nélkül köteles visszatéríteni minden, a közvetlen értékesítő által befizetett összeget. Nem köteles azonban a vállalkozás visszavásárolni azon termékeket és üzleti segédanyagokat, amelyek nem eredeti, új és használatlan állapotban vannak.

B.i Termék visszavásárlás

Az elállási jogtól (B.h) függetlenül, amennyiben egy közvetlen értékesítő úgy dönt, hogy üzleti kapcsolatát megszünteti a vállalkozással, a vállalkozás köteles visszavásárolni tőle azokat a termékkészleteket, melyeket a megelőző 12 hónapban vásárolt a közvetlen értékesítő. A visszafizetett összeg az eredetileg fizetett vételár minimum 90%-a lesz, levonva a visszavásárolt áru megvásárlásáért korábban kapott járandóságot és/vagy keresetet. Nem köteles azonban a vállalkozás visszavásárolni azon termékeket és üzleti segédanyagokat, amelyek nem eredeti, új és használatlan állapotban vannak.

B.j Készletek

A vállalkozás nem várhatja el, és nem bátoríthatja a közvetlen értékesítőket, hogy ésszerűtlenül nagy mennyiségű készletet vásároljanak, illetve hogy rendszeresen vásároljanak olyan termékeket, melyeknek eladása vagy elfogyasztása valószínűtlen egy ésszerű határidőn belül. A termékkészlet megfelelő mértékének meghatározásához a következő szempontokat kell figyelembe venni: a készletnek a realisztikus eladási lehetőségekhez való viszonyát, a termékek versenyképességét és a piaci környezetet, valamint a vállalkozás termék- és visszavásárlási politikáját.

B.k Beszámolók

A vállalkozások, a közvetlen értékesítőkkal való megállapodásuk értelmében, kötelesek periodikus beszámolókkal ellátni a közvetlen értékesítőket az eladásokról, a vásárlásokról, a keresetek részleteiről, jutalékokról, bónuszokról, árleszállításokról, teljesítésekről, lemondásokról és egyéb releváns adatokról. Minden esedékes pénzüsszeget meg kell fizetni, az esetleges pénzvisszatartásokat a kereskedelmi ésszerűség szempontjait figyelembe véve kell meghatározni.

B.l Oktatás és képzés

Annak érdekében, hogy a közvetlen értékesítők tevékenységüket etikusan végezzék, a vállalkozások kötelesek a közvetlen értékesítőket megfelelő módon oktatni és tájékoztatni a hatályos etikai kódex előírásairól, az érintett piacról, illetve a termékről. A képzést meg lehet valósítani tréningek, írott anyagok, vagy audiovizuális eszközök segítségével, melyeket méltányos áron vagy ingyen lehet a közvetlen értékesítők rendelkezésére bocsátani.

B.m Egyéb segédanyagok

A vállalkozások megtiltják a közvetlen értékesítőknél, hogy bármi olyan anyagot forgalmazzanak vagy vásároltassanak meg másokkal, amely nincs összhangban a vállalkozás működési szabályzatával.

A közvetlen értékesítők, akik a vállalkozás által jóváhagyott promóciós vagy oktatási anyagokat árulják – akár nyomtatott, akár elektronikus formában – mindenkor (i) csak olyan anyagokat használhatnak, amely a vállalkozás 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 vállalkozások minden ésszerű lépést megtesznek annak biztosítása érdekében, hogy a közvetlen értékesítők által készített értékesítési segédanyagok teljes összhangban legyenek ezen Etikai Kódex előírásaival és ne legyenek félrevezetőek vagy megtévesztőek.

C. VÁLLALKOZÁSOK EGYMÁSSAL SZEMBENI MAGATARTÁSA

C.a Alapelv

A Közvetlen Értékesítők Szövetségének tagjait alkotó vállalkozások egymással szemben a tisztességes piaci magatartás elveit követik.

C.b Elcsábítás

A vállalkozások és a közvetlen értékesítők nem csábíthatják el szisztematikusan egy másik vállalkozás közvetlen értékesítőit.

C.c Ócsárlás

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

D. VÉGREHAJTÁS

D.a A vállalkozások felelőssége

AZ Etikai Kódex előírásainak érvényesítése elsődlegesen a vállalkozások felelőssége. Az Etikai Kódex szabályainak megsértése esetén a vállalkozások minden ésszerű erőfeszítést meg kell tegyenek a panasz megnyugtató rendezése érdekében.

Minden tagcégnek és tagjelöltnek ki kell jelölnie egy Etikai Referenst (DSA Code Responsibility Officer). Az Etikai Referens feladatai közé tartozik, hogy megkönnyítsék a Kódex tiszteletben tartását a vállalatnál, és válaszoljanak a DSA Etikai Megbízottjának a kérdéseire. Ezen felül a társaság elsődleges kapcsolattartója lesz, hogy a DSA Etikai Kódexének elveit képviselje a közvetlen értékesítők, a vállalati alkalmazottak, az ügyfelek és a nagyközönség felé.

D.b A Közvetlen Értékesítők Szövetségének felelőssége

A Közvetlen Értékesítők Szövetsége kijelöl egy, a panaszkezelésért felelős személyt. A Közvetlen Értékesítők Szövetsége minden ésszerű erőfeszítést meg kell tegyen a panasz megnyugtató rendezése érdekében.

D.c Etikai megbízott

A Közvetlen Értékesítők Szövetsége egy független személyt vagy testületet nevez ki Etikai Megbízottnak. Az Etikai megbízott megfelelő eszközök segítségével figyelemmel kíséri, hogy a cégek betartják-e az Etikai Kódex előírásait. Az Etikai Megbízott rendez minden olyan közvetlen értékesítői

panaszt, amely a Kódex szabályainak megszegésével kapcsolatos és minden évben jelentést készít az Etikai Kódex betartásáról.

D.d Intézkedések

Az Etikai Megbízott, az Etikai Kódex megszegésével kapcsolatos közvetlen értékesítői panaszok rendezése során, kezdeményezheti a közvetlen értékesítő és a vállalkozás között fennálló szerződés vagy kapcsolat törlését, a kifizetések visszautalását vagy bármely más megfelelő intézkedést, beleértve a közvetlen értékesítő vagy a vállalkozás figyelmeztetését, vagy egyéb megfelelő intézkedést hozhat, illetve rendelkezhet mindezen intézkedések közzétételéről.

D.e Panaszkezelés

A Közvetlen Értékesítők Szövetsége és az Etikai Megbízott panaszkezelési mechanizmust hoz létre, és biztosítják, hogy minden panasz beérkezését rövid időn belül visszaigazolják, a panaszokat pedig ésszerű határidőn belül rendezzék.

D.f A vállalkozások panaszai

Egy vállalkozásnak egy másik vállalkozást vagy a Közvetlen Értékesítők Szövetségét érintő panaszát vagy az Etikai Megbízott vagy egy független választott bíró rendezi. Az egyes Közvetlen Értékesítők Szövetségei kötelesek az ilyen jellegű eljárások pontos szabályait meghatározni.

D.g Közzététel

Minden Közvetlen Értékesítő Szövetsége köteles közzétenni és a lehető legszélesebb körben terjeszteni Etikai Kódexét. Az Etikai Kódex nyomtatott változatát ingyenesen kell az érdeklődők rendelkezésére bocsátani.