

Asociația Companiilor de Vânzări Directe (ACVD) adopta Codul European de Conduită și Etică în Afaceri pentru Vânzări Directe aplicabil în cazul Consumatorilor și Vânzătorilor Direcți, precum și în cazul relațiilor dintre Vânzătorii Direcți și Companii.

1. Codul European de Conduită și Etică în Afaceri pentru Vânzări Directe aplicabil în cazul Consumatorilor cuprinde:

1. Informații Generale
2. Conduita în cazul consumatorilor
3. Executarea codului

2. Codul European de Conduită și Etică în Afaceri pentru Vânzări Directe aplicabil în cazul Vânzătorilor Direcți precum și în relațiile dintre Vânzătorii Direcți și dintre Companii, cuprinde:

1. Informații Generale
2. Conduita în cazul vânzătorilor direcți
3. Conduita în cazul relațiilor dintre Vânzătorii Direcți și Companii
4. Executarea codului

1. INFORMAȚII GENERALE

1.1 Scop

Codul European de Conduită și Etică în Afaceri pentru Vânzări Directe aplicabil în cazul Consumatorilor (denumit în continuare “Codul”) este publicat de către ACVD pentru membrii săi. Codul reglementează relațiile dintre companiile de vânzări directe și consumatori. Codul este inițiat pentru a asigura satisfacția și protecția Consumatorilor, pentru a promova competiția loială între Societăți și pentru a susține imaginea publică a Vânzării directe, care este aceea de a vinde produse de calitate, având termene și condiții corecte pentru consumatori.

1.2 Glosarul termenilor - Pentru înțelegerea prezentului Cod, termenii folosiți au sensul:

- 1. Vânzare directă:** orice metodă de vânzare ce se bazează pe explicația sau demonstrația produselor către un consumator de către o persoană de vânzări, denumită mai departe “vânzător direct”, aparte de premisele de afaceri, de obicei la reședința consumatorului, în a altui consumator, sau la locul de muncă al acestuia.
- 2. Consumatorul:** Orice persoană care achiziționează Produse, ce pot fi considerate în afara meseriei, afacerii sau profesiei sale.
- 3. Asociația de Vânzări Directe (ACVD):** Asociația Companiilor de Vânzări Directe din România, membră Seldia.
- 4. Compania de vânzări directe sau societatea:** orice tip de comerț care comercializează produse asociate cu marca sa înregistrată sau marca de serviciu, sau simbolul de identificare printr-un sistem de distribuție bazat pe vânzarea directă și care este membru ACVD.
- 5. Sistemul de distribuție:** orice organizație și metodă desemnată pentru comercializarea produselor.
- 6. Vânzător direct:** O persoană sau entitate fizică sau juridică ce este membru al sistemului de distribuție al unei companii de vânzare directă și care vinde, facilitează, sau asistă la vânzarea produselor companiei respective, de obicei la reședința consumatorului, în a altui consumator, sau la locul de muncă al acestuia.
- 7. Produs:** Bunurile și serviciile destinate comercializării
- 8. Prezentarea în scopul vânzării:** vânzarea directă către un grup de consumatori invitați de către o gazdă în acest scop.
- 9. Formular de comandă:** Un document tipărit sau electronic care confirmă detaliile comenzii unui Client.
- 10. Recrutare:** Orice activitate desfășurată cu scopul asistării unei persoane pentru a deveni un Vânzător direct.
- 11. Administratorul Codului:** o persoană sau entitate independentă mandatată de către ACVD pentru a monitoriza respectarea de către companiile membre a codului ACVD și de a rezolva obiecțiile în conformitate cu prezentul cod.

1.3. Adoptarea Codului

ACVD se angajează să adopte un cod de conduită care să încorporeze clauzele esențiale ale Codului

European, ca o condiție a admiterii și continuității apartenenței la Seldia.

1.4 Societăți

Societățile se obligă să adopte și să aplice prevederilor prezentului Cod ca o condiție de admitere și de continuare a statutului de membre ale ACVD. Societățile se obligă și să promoveze publicului acest Cod, podata cu afilierea la ACVD.

1.5 Vânzătorii direcți

Vânzătorii direcți nu au obligații directe prin acest Cod, însă Societatea la care aceștia sunt afiliați instituie condiția ca membrii din sistemul de distribuție a Societății să adere la regulile de conduită prin respectarea standardelor prezentului Cod.

1.6 Auto-reglementarea

Acest Cod nu are statut de lege, însă obligațiile sale necesită respectarea unui nivel de conduită etică din partea Societăților și a Vânzătorilor direcți care se conformează sau care depășesc cerințele legale aplicabile. Nerespectarea prezentului Cod nu creează nici un fel de responsabilitate sau de răspundere civilă legală. Odată cu rezilierea calității de membru al ACVD, o Societate nu mai are obligații legale stabilite prin intermediul prezentului Cod. Cu toate acestea, prevederile prezentului Cod rămân aplicabile pentru evenimentele sau tranzacțiile care s-au desfășurat în perioada în care Societatea a fost membră a ACVD.

1.7. Legea

Companiile și vânzătorii direcți sunt obligați de a respecta reglementările legii, și prin urmare, Codul nu expune toate obligațiile legale.

1.8. Standarde

Codul conține standardele comportamentului etic pentru companiile de vânzare directă și vânzătorii direcți. ACVD poate schimba aceste standarde, asigurând faptul că baza Codului este menținută sau precum este cerută de către legea națională. Se recomandă utilizarea Codului ca o dovadă a standardelor industriei.

1.9. Intrarea în vigoare extrateritorială

Fiecare Societate de vânzări directe naționala garantează că îi va solicita fiecărui membru să se conformeze cu Codul de conduită pentru vânzarea directă ACVD ca o condiție de admitere și de continuitate a calității de membru, referitoare la activitățile de vânzare directe din afara țării sale de reședință, cu excepția situației în care respectivele activități se află sub jurisdicția Codurilor de conduita ale unei Asociații dintr-o altă țară de care membrul respectiv aparține.

2. CONDUITA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

2.1 Practici interzise

Vânzătorii direcți nu vor utiliza practici de vânzare de dezinformare, înșelătoare sau anticoncurențiale .

2.2 Identificarea și demonstrarea

La inițierea unei prezentări de vânzare, Vânzătorii direcți se vor identifica în mod real și clar, fără necesitatea unei solicitări în acest sens, vor menționa identitatea Societății, natura Produselor, și scopul prezentării de vânzare, față de posibilul Consumator.

Vânzătorii direcți le vor oferi Consumatorilor explicații și demonstrații ale produsului, precum și următoarea informație:

referitoare la calitatea și utilitatea produselor și serviciilor precum și informații referitoare la preț și, conform fiecărui caz, referitoare la termenii de creditare, termenii de plată, inclusiv politicile de returnare, termenii de garanție, serviciile ulterioare vânzării și datele de furnizare. Vânzătorii direcți vor oferi răspunsuri precise și lesne de înțeles tuturor întrebărilor venite din partea Consumatorilor.

- a) identitatea companiei și adresa sa;
- b) caracteristicile principale ale produselor oferite;
- c) prețul produselor, inclusiv toate taxele;
- d) costurile de transport, unde este cazul;
- e) termenele de plată, aranjarea creditelor, livrării sau performanței;
- f) existența dreptului de retragere sau anulare;
- g) termenele oricărei garanții
- h) detaliile și limitările serviciului post-vânzare.

Informația furnizată consumatorului va fi furnizată într-o manieră structurată și clară cu privire la principiile bunei-credințe în tranzacțiile comerciale și principiile ce guvernează protecția celor ce sunt incapabili sau a minorilor, conform legislației naționale.

2.3. Răspunsuri la Întrebări

Vânzătorii direcți vor oferi răspunsuri precise și inteligibile tuturor întrebărilor consumatorilor, cu privire la produs și ofertă.

2.4 Formularul de comandă

Informațiile din formularul de comandă vor fi furnizate sau vor fi aduse la cunoștința Consumatorului în momentul sau înainte de vânzarea inițială, ce va transpune compania și vânzătorul direct și va furniza consumatorului toate detaliile de contact ale companiei și ale vânzătorului direct.

2.5. Promisiunile Verbale

Vânzătorii direcți vor prezenta verbal numai caracteristicile produsului, ce sunt autorizate de către companie

2.6. Dreptul de retragere și Returnarea Bunurilor

Companiile și vânzătorii direcți se vor asigura ca fiecare formular de comandă să conțină, un drept de retragere pe durata unei perioade care este cel puțin una furnizată de către lege, incluzând dreptul de a obține rambursarea oricărei plăți sau bunuri comercializate. Companiile și vânzătorii direcți ce oferă un drept necondițional de returnare, îl va furniza în scris.

2.7. Garanția și Serviciul Post-Vânzare

Termenii unei garanții sau ale unei clauze, detaliile și limitările serviciului post-vânzare, numele și adresa girantului, durata garanției și acțiunea de remediere deschisă achizitorului, va fi expusă în mod clar în formularul de comandă sau altă literatură ce acompaniază sau care este furnizată odată cu produsul.

2.8. Literatura

Literatura promoțională, reclamele și corespondența nu vor conține descrieri, afirmații, imagini sau ilustrații înșelătoare sau false ale Produselor. Literatura promoțională va conține numele și adresa sau numărul de telefon al Societății și poate include numărul de telefon al Vânzătorului direct. Va fi de asemenea supusă Codului și regulilor prezente cu privire la comercializarea către copii și tineri, în special acelor ale Directivei de Practici Comerciale Inevitabile și Directivei de Servicii Media Audiovizuale.

2.9. Certificate

Societățile și Vânzătorii direcți nu vor utiliza nici un certificat de garanție, de calitate sau orice alt document neautorizat, fals, scos din circulație sau inaplicabil care nu se referă la ofertă sau care este utilizat în orice altă manieră care poate înșela Consumatorul.

2.10. Compararea și denigrarea

Societățile și Vânzătorii direcți nu vor utiliza comparații înșelătoare, ce pot induce în eroare sau care sunt incompatibile cu principiile competiției corecte. Punctele de comparație se vor baza pe fapte care pot fi susținute, conform Directivei 2006 /114/EC, cu privire la inducerea în eroare și promovarea comparativă. Societățile și Vânzătorii direcți nu vor denigra în mod neloial, direct sau indirect nicio altă Societate, afacere sau Produs. Societățile și Vânzătorii direcți nu vor profita în mod neloial de vadul comercial atașat numelui comercial sau simbolului unei altei Societăți, afaceri sau Produs.

2.11. Respectarea drepturilor de intimitate

Vânzătorii direcți vor realiza un contact personal sau telefonic cu Consumatorii doar într-o manieră rezonabilă și pe parcursul orelor rezonabile pentru a evita situațiile neplăcute. Un Vânzător direct va înceta imediat o demonstrație sau o prezentare de vânzare la cererea Consumatorului. Vânzătorii direcți sau Societățile vor lua măsurile necesare pentru a asigura protejarea tuturor informațiilor private furnizate de un Consumator actual sau eventual.

2.12. Loialitatea

Vânzătorii direcți vor respecta lipsa de experiență comercială a Consumatorilor. Vânzătorii direcți nu vor abuza de încrederea consumatorilor individuali sau nu vor exploata vârsta, boala, lipsa de înțelegere sau nefamiliarizarea cu un anumit limbaj ale Consumatorului.

2.13. Vânzarea prin recomandare

Societățile și Vânzătorii direcți nu au dreptul să determine o persoană să achiziționeze bunuri sau servicii pe baza promisiunii că respectivul Consumator poate reduce sau recupera prețul de achiziționare prin recomandarea unor posibili clienți către Vânzătorii direcți în vederea unor achiziții similare.

2.14. Performanța

Orice comandă va fi îndeplinită pe cât de repede posibil, și în orice caz în termen de 30 de zile de la

data la care consumatorul semnează formularul, în afară de cazul în care părțile au agreeat altfel. Consumatorii vor fi informați dacă societățile sau vânzătorii direcți sunt incapabili de a îndeplini părțile lor de contract, în temeiul faptului că produsele comandate nu sunt disponibile. În acest caz, consumatorii pot obține o rambursare a oricărei sume pe care au plătit-o, pe cât de repede cu putință, și în orice caz în termen de 30 de zile de la data la care societatea primește comunicarea retragerii.

3. INTRAREA ÎN VIGOARE A CODULUI

3.1. Responsabilitatea Societăților

Responsabilitatea esențială pentru respectarea codului va fi suport pentru fiecare societate. În cazul oricărei încălcări ale Codului, societățile vor face orice efort rezonabil pentru a satisface reclamantul. Fiecare companie membră și membru al companiei în așteptare, este rugat să desemneze un Ofițer ACVD Responsabil cu Codul. Ofițerul Responsabil de Cod răspunde de facilitarea conformității Codului de către compania lor și răspunde investigațiilor de către Administratorul de Cod ACVD. El sau ea va fi contact direct la societate, pentru comunicarea principiilor Codului de Etică ACVD către oamenii de vânzare independenți, angajații companiilor, clienților și publicului general.

3.2. Responsabilitatea ACVD

ACVD va furniza o persoană responsabilă de tratarea plângerilor. ACVD va face orice efort rezonabil pentru a se asigura că plângerile sunt remediate.

3.3. Administratorul de Cod Național

Fiecare ACVD va desemna o persoană independentă sau entitate ca Administratorul Codului. Administratorul Codului va monitoriza observarea companiilor ale Codului, prin acțiuni corespunzătoare. Administratorul Codului va soluționa orice plângere nerezolvată ale consumatorilor, pe baza separării Codului și va furniza un raport anual pentru modul de operare al Codului.

3.4. Acțiuni

Acțiunile vor fi decise pe baza companiilor, ACVD sau Administratorii Codului pot include anularea ordinelor, returnarea bunurilor achiziționate, rambursarea plății sau alte acțiuni adecvate, inclusiv avertismente către vânzătorii direcți, anularea sau terminarea contractelor vânzătorilor direcți sau alte legături cu societatea, avertismente către societăți, excluderea companiilor din apartenența ACVD și publicarea asemenelor acțiuni și sancțiuni.

3.5. Tratarea Reclamațiilor

Companiile, ACVD și Administratorii de Cod vor stabili procedurile de prelucrare ale reclamațiilor și se vor asigura că primirea oricărei reclamații este confirmată într-un timp scurt și deciziile sunt luate într-un timp rezonabil. Tratarea reclamațiilor consumatorului va fi gratuită pentru consumator.

3.6. Publicarea

ACVD va edita Codul și îl va face cunoscut pe cât de mult posibil. Copii imprimate vor fi valabile publicului în mod gratuit.

3.7. Administratorul Codului European

Un Administrator al Codului European va fi stabilit. Administratorul Codului European constă într-un comitet de patru membrii. Trei dintre ei fac parte din sectorul de vânzare directă și sunt selecționați de către comitetul Seldia. Al patrulea membru, de asemenea desemnat de către comitetul Seldia și acționând în calitate de președinte, este independent de sector. Directorul Executiv al Seldia este secretar ex officio al Administratorului de Cod.

Administratorul Codului European poate întreprinde una dintre acțiunile menționate în următorul paragraf, unde Compania este infiintata sau vanzatorul direct își are reședința într-un stat membru EEA sau o societate sau un vânzător direct este activ într-una din țările EEA.

Administratorul Codului European este capabil de a

1. Primi și decide asupra reclamațiilor primite de la părți (vânzători direcți, societăți directe de vânzare, entități consumatoare etc.), de la una dintre țările EEA fără un ACVD în apartenența Seldia, incluzând o societate directă de vânzare, în apartenența Seldia sau a unei ACVD în apartenența Seldia.
2. Primi și decide asupra reclamațiilor cu privire la tranzacții transfrontaliere, și incluzând o societate directă de vânzare sau un distribuitor care activează în industria de vânzare directă, în apartenența Seldia sau a ACVD în apartenența Seldia de la una din țările EEA.
3. Primi și decide asupra reclamațiilor de la ACVD în apartența cu Seldia într-una din țările EEA, incluzând o societate directă de vânzare în calitatea de membru a Seldia sau unul dintre distribuitorii sai și
4. primi reclamații de la ACVD în calitatea de membru a Seldia de la una din țările EEA, având

legătură cu societățile directe de vânzare în apartenență cu WFDSA, Consiliul CEO al ACVD în afara apartenenței Seldia sau a unui distribuitor al sau, cu scopul medierii împreună cu asemenea societăți directe de vânzare, WFDSA și ACVD în cauză.

3.8. Procedurile (sau în anexă)

1. Adunarea Informației

Când pentru a răspunde unei reclamații este necesară adunarea informației ulterioare, pentru a determina faptele și regulile în ceea ce privește cazul, Administratorul Codului va informa societatea cu privire la reclamația și identitatea reclamantului. Administratorul de Cod poate ruga DSO și reclamantul pentru a furniza informații ulterioare. După examinarea faptelor, și având în vedere regulile stabilite în prezentul Cod, Administratorul Codului poate decide în termen de trei luni de la data primirii reclamației, dacă trebuie luată vreo măsură ulterioară.

2. Proceduri

În cazul în care Administratorul Codului consideră că poate exista o încălcare a Codului, adresează o cerere Societății în cauză, cerându-i să trimită observațiile sale în termen de o lună.

Compania trebuie să adopte în termen de o lună un punct de vedere pe baza faptelor și a Codului, pe baza căruia Administratorul Codului își bazează decizia de a deschide o procedură.

În condiția unui răspuns sau a absenței unui răspuns de la Societate, Administratorul Codului poate decide să emită o opinie clară și să specifice în mod clar motivele pentru care consideră că a existat o neconcordanță cu Codul Seldia și să ceară Societății să respecte Codul în termen de 3 luni.

Comitetul Seldia poate decide să facă publică opinia, pe baza unei propuneri ale președintelui Administratorului de Cod, după o recomandare în acest sens de către Administratorul de Cod.

[Codul de Conduită European de Vânzări Directe, către Vânzătorii Direcți, dintre Vânzătorii Direcți și dintre Companii](#)

A. INFORMAȚII GENERALE

A.a. Scopul

Codul de Conduită European de vânzări directe către vânzătorii direcți, dintre vânzătorii direcți și dintre Companii (mai departe denumit “Codul”) este publicat de către ACVD pentru membrii săi. Codul are legătură cu legăturile dintre societățile de vânzări directe și vânzătorii direcți, dintre vânzătorii direcți și dintre societățile de vânzări directe. Codul urmărește protecția vânzătorilor direcți, promovarea competiției cinstite în perspectiva liberii întreprinderi, reprezentarea etică ale oportunității de câștigare a industriei de vânzare directă, care este cea de a vinde produse de calitate consumatorilor la termene și condiții corecte.

A.b. Glosar de Termeni În scopurile prezentului Cod:

- (1) ‚Vânzare directă’ – semnifică orice metodă de vânzare ce se bazează pe explicarea sau demonstrația produselor către un consumator de către un agent de vânzări, denumit mai departe ‚vânzător direct’, aparte de premisele de afaceri, de obicei la reședința consumatorului, în a altui consumator, sau la locul de muncă al acestuia.
- (2) ‚Consumatorul’ – înseamnă orice persoană care achiziționează Produse, ce pot fi considerate în afara meseriei, afacerii sau profesiei sale.
- (3) ‚Asociația de Vânzări Directe (ACVD)’ – semnifică orice asociație națională de companii de vânzări directe ce reprezintă industria de vânzări directe într-o țară europeană și care este membră Seldia.
- (4) ‚Compania de vânzări directe’ sau ‚compania’ - reprezintă orice tip de comerț care comercializează produse asociate cu marca sa înregistrată sau marca de serviciu, sau simbolul de identificare printr-un sistem de distribuție bazat pe vânzarea directă și care este membru ACVD.
- (5) ‚Sistemul de distribuție’ – semnifică orice organizație și metodă desemnată pentru comercializarea produselor.
- (6) ‚Vânzător direct’ - reprezintă o persoană sau entitate fizică sau juridică ce este membru al sistemului de distribuție al unei companii de vânzare directă și care vinde, facilitează, sau asistă la vânzarea produselor ale companiei respective, în afară de premisele de afaceri, de obicei la reședința consumatorului, în a altui consumator, sau la locul de muncă al acestuia.
- (5.) ‚Câștiguri’ – semnifică orice venit achiziționat de către un vânzător direct. Câștigurile pot fi sub forma comisioanelor, ale limitelor de comercializare, plăților fixe, extinderii, recompenselor, bonusurilor, sau în alte forme.
- (6) ‚Produs’ – reprezintă orice bun, tangibil sau intangibil, sau serviciu destinat vânzării pentru

consumatori.

(6) ‚Produs’ – reprezintă orice bun, tangibil sau intangibil, sau serviciu destinat vânzării pentru consumatori. (7) ‚Ajutor de afacere’ – înseamnă orice bun sau serviciu care este destinat de a ajuta vânzătorii direcți să conducă și să își dezvolte afacerea, care este

(i) destinată vânzării către vânzători direcți sau este furnizată gratis acestora: și

(ii) nu este destinată revânzării pentru consumatori.

(8) ‚Taxe’ – reprezintă

(i) orice plată în bani: sau

(ii) orice plată pentru achiziționarea ajutoarelor de afacere: Unde plata este cerută de la un vânzător direct atunci când acesta intră în sistemul de distribuție al unei societăți de vânzare directă sau, la un termen regulat, pentru participarea continuă în acel sistem de distribuție.

(9) ‚Recrutarea’ – semnifică orice activitate condusă în scopul de a oferi unei persoane oportunitatea de a deveni un vânzător direct.

(10) ‚Administratorul de cod’ – reprezintă o persoană independentă sau o entitate desemnată de către ACVD de a monitoriza observarea societăților membre ale ACVD și de a rezolva reclamații în conformitate cu codul.

A.c. Asociații

ACVD pledează pentru adoptarea unui cod de conduită care să încorporeze esența clauzelor Codului, ca o condiție a admiterii și a apartenenței continue la Seldia.

A.d. Societățile

Orice companie membră ACVD garantează tolerarea Codului ca o condiție la admiterea și apartenența la ACVD. Oricare societate membră ACVD va fi nevoită să promoveze în public afilierea sa la ACVD și codurile naționale.

A.e. Vânzătorii Direcți

Vânzătorii direcți nu sunt legați direct de către Cod, însă vor fi nevoiți de către societățile lor să adere la aceste sau la regulile de conduită, la standardele lor, ca o concluzie a apartenenței lor în sistemele de distribuție ale societăților.

A.f. Autoreglarea

Prezentul Cod reprezintă o măsură de autoreglare de către industria de vânzare directă. Nu este o lege, iar obligațiile sale ar necesita un nivel de comportament etic ce depășește cerințele legale.

Nerespectarea nu creează vreo responsabilitate legală civică. Odată cu anularea apartenenței la ACVD, o societate nu mai este legată de către Cod, clauzele acesteia rămânând aplicabile evenimentelor sau tranzacțiilor ce s-au desfășurat în perioada în care societatea a fost membră ACVD. A.g. Legea Societățile și vânzătorii direcți sunt considerate în conformitate cu cerințele legii, așadar Codul nu reafirmă toate obligațiile legale.

A.g. Legea

Societățile și vânzătorii direcți sunt considerate în conformitate cu cerințele legii, așadar Codul nu reafirmă toate obligațiile legale.

A.h. Standarde

Codul conține standarde ale comportamentului etic pentru companiile de vânzare directă și vânzătorii direcți. ACVD naționale pot varia aceste standarde, cu condiția ca esența Codului să fie menținut, sau precum este menționat de către legea națională. Se recomandă utilizarea Codului ca o evidență a standardelor industriei.

A.i. Aplicația Teritorială

Fiecare ACVD garantează că va necesita fiecare membru ca o condiție a admiterii și continuării apartenenței la ACVD pentru a fi în confirmare cu aceasta: Codurile Naționale, oriunde DSO este membră a unei ACVD naționale; Codurile Europene oriunde în cadrul EEA, DSO nu este membră a unei ACVD naționale; Codul Internațional oriunde în afara EEA, DSO nu este membră a vreunei ACVD naționale.

B. CONDUITA FAȚĂ DE VÂNZĂTORII DIRECȚI

B.a Conformarea

Vânzătorilor direcți Societățile le vor solicita Vânzătorilor direcți să se conformeze cu standardele acestui Cod ca o condiție pentru acceptarea calității de membru în sistemul de distribuție al Societății, pentru a fi în conformitate cu Codul sau cu regulile de comportament care să întâlnească standardele sale.

B.b Recrutarea

Societățile nu vor utiliza practici de recrutare înșelătoare, false sau neloiale în interacțiunea acestora cu Vanzătorii direcți existenți sau viitori.

B.c Informațiile referitoare la afaceri

Informațiile furnizate de Societăți Vanzătorilor direcți existenți sau viitori referitoare la oportunitățile, drepturile și obligațiile aferente, costurile de bază și cheltuielile, vor fi precise și complete. Planul de comercializare al companiilor va fi transparent, inteligibil și nu înșelător. Societățile nu vor face nici un fel de promisiune specifică unui Vanzător direct dacă aceasta nu poate fi verificată sau îndeplinită. Societățile nu vor prezenta avantajele unei oportunități de vânzare nici unui posibil colaborator într-o manieră falsă sau înșelătoare.

B.d Câștigurile

Câștigurile unui vânzător direct, altele decât plățile fixe, vor fi cu privire la propriile sale vânzări către consumatori și către vânzări similare realizate de către vânzătorii direcți pentru care acesta era sprijin și responsabilități motivaționale. Achizițiile în sume rezonabile pentru uzul personal sau consumul făcut de către un vânzător direct și vânzătorii direcți pentru care acesta are asemenea responsabilități, pot de asemenea servi ca bază pentru câștigurile sale. Societățile și Vanzătorii direcți nu vor oferi declarații false referitoare la vânzările sau câștigurile reale sau potențiale ale Vanzătorilor direcți ai acestora. Orice câștiguri sau declarații de vânzarea realizate se vor baza pe datele documentate.

B.e Relația

Societățile le vor furniza Vanzătorilor direcți ai acestora, la începutul activității acestora, un contract scris care va fi semnat atât de Societate, cât și de Vanzătorul direct sau o declarație scrisă care va conține toate detaliile esențiale ale relației dintre Vanzătorul direct și Societate. Societățile își vor informa Vanzătorii direcți despre obligațiile legale ale acestora, inclusiv despre orice licențe, înregistrări sau impozite aplicabile. Companiile și vânzătorii direcți nu vor utiliza în mod eronat sfera privată a vânzătorului direct, sensibilitățile sociale, intelectuale sau emoționale, ce pot rezulta în exploatare.

B.f Tarifele

Societățile și Vanzătorii direcți nu le vor recomanda Vanzătorilor direcți sau posibililor Vanzători direcți să solicite tarife de intrare nejustificat de ridicate, tarife de instruire, tarife de franșiză, tarife pentru materialele promoționale sau orice alte tarife strict referitoare la dreptul de a participa în sistemul de distribuție al societății.

Orice tarif va reprezenta o valoare rezonabilă.

Societățile și vânzătorii direcți nu vor permite practici cu ajutorul cărora un vânzător direct să plătească o taxă pentru a participa în sistemul de distribuție al unei companii de vânzare directă, și să primească încasări bazate pe taxe achitate de către vânzătorii direcți adiționali, introduși de către acesta în sistemul de distribuție respectiv. Orice tarife încasate pentru a deveni un Vanzător direct se vor referi direct la valoarea materialelor, produselor sau serviciilor, furnizate în schimbul acestora.

B.g. Dreptul de Retragere

Vanzătorul direct va avea o perioadă de cel puțin șapte zile calendaristice în cursul căreia se va putea retrage din convenția sa fără penalizare și fără a da vreun motiv. Perioada de exercițiu pentru acest drept va începe de la ziua încheierii înțelegerii. Vanzătorul direct va informa societatea în scris de decizia sa de retragere din convenție. Când dreptul de retragere a fost exercitat de către vânzătorul direct, societatea va cumpăra toate produsele și ajutoarele de afacere pe care vânzătorul direct le-a achiziționat la începutul activităților sale. Cu toate acestea, compania nu va fi obligată de a cumpăra înapoi produsele și ajutoarele de afacere, în cazul în care acestea nu sunt în starea lor originală, nouă și nefolosită.

B.h. Răscumpărarea

Având în vedere dreptul de retragere al vânzătorului direct (B.g.), în condițiile în care un vânzător direct decide să pună capăt relației cu societatea, compania va răscumpăra toate produsele achiziționate de către vânzătorul direct în decursul ultimelor douăsprezece luni. Termenii acestei răscumpărări, vor fi acelea că vânzătorul direct va primi minim 90% din prețul de achiziționare, mai puțin orice câștiguri sau beneficii primite de către vânzătorul direct, bazate pe achiziționarea produselor returnate. Societatea nu va fi obligată de a răscumpăra produsele în cazul în care acestea nu sunt în starea lor originală, nouă și neuzată.

B.i Stocul

Societățile nu vor solicita sau nu îi vor încuraja pe Vanzătorii direcți să achiziționeze Produsele în cantități nejustificat de mari, nici să achiziționeze produse în mod regulat, atunci când cantitatea produselor este puțin probabilă de a fi vândută sau consumată într-un timp rezonabil. La determinarea cantității rezonabile de inventar, ar trebui să se ia în considerare următoarele: relația inventarului la posibilitățile de vânzare realiste, natura competitivității produselor și mediul de comercializare, și returnarea produselor companiei și politicile de returnare.

B.j. Conturi

Societățile vor furniza informații vânzătorilor direcți în ceea ce privește conturile periodice, precum aplicabile, vânzări, achiziționări, detaliile câștigurilor, comisioanele, bonusurile, reducerile, livrările, anulările, și alte date relevante, în conformitate cu aranjamentul companiei cu vânzătorii direcți. Toate fondurile scadente vor fi plătite și toate reținerile executate într-o manieră comercială rezonabilă.

B.k. Educarea și Instruirea

Societățile vor furniza educare și instruire adecvată, în scopul autorizării vânzătorilor direcți de a opera în mod etic, inclusiv informații asupra codurilor aplicabile de etică și asupra a ceea ce privește comercializarea și produsul. Instruirea va fi îndeplinită de sesiuni de pregătire, manuale scrise, ghiduri, sau material audiovizual furnizat la un preț rezonabil sau gratis.

3.9 Alte materiale

Societățile le vor interzice Vanzătorilor direcți să comercializeze sau să solicite cumpărarea executată de alte persoane a materialelor care nu respectă politicile și procedurile Societății. Vanzătorii direcți care vând literatura promoțională sau de instruire aprobată de societate, indiferent dacă aceasta are un format fizic sau electrictronic, (i) vor utiliza doar materialele care se conformează cu aceleași standarde la care aderă Societatea, (ii) se vor reține de la achiziționarea a asemenea ajutoare de vânzare, o cerință în scădere a Vanzătorilor direcți, (iii) vor furniza accesorii de vânzare la un preț rezonabil și corect, echivalentul materialelor similare general disponibile pe piață și (iv) vor oferi o politică scrisă de returnare care va fi identică politicii de returnare a Societății reprezentate de Vanzătorul direct. Societățile vor lua măsurile necesare și vor depune diligențe pentru a se asigura că accesoriile de vânzare produse de Vanzătorii direcți se conformează prevederilor prezentului Cod și că acestea nu sunt înșelătoare sau false.

4. CONDUITA ÎNTRE SOCIETĂȚI

C.a Interacțiunea

Societățile membre ale ACVD își vor desfășura activitatea în spiritul competiției loiale față de alți membri.

C.b Atragerea

Societățile și Vanzătorii direcți nu vor atrage sau solicita în mod sistematic Vanzătorii direcți ai unei alte Societăți.

4.3C.c Denigrarea

Societățile nu vor denigra în mod neloial sau nu le vor permite Vanzătorilor direcți ai acestora să denigreze în mod neloial Produsele unei alte societăți, planul acesteia de vânzare sau de marketing sau orice altă caracteristică a unei alte Societăți.

D. APLICAREA CODULUI

D.a Responsabilitățile Societăților

Responsabilitatea principală pentru conformarea Societății și a Vanzătorilor direcți ai acesteia cu Codul va aparține Societății. În cazul încălcării acestui Cod, Societățile vor depune toate diligențele necesare pentru a soluționa reclamația primită. Fiecare societate membră și companie membră în așteptare este nevoită de a desemna un Ofițer al Codului de Responsabilitate ACVD. El sau ea vor servi drept contact primar pentru companie, pentru comunicarea principiilor Codului de Etică ACVD către agenții lor de vânzări independenți, angajaților societății, clienților și publicului general.

D.b. Responsabilitatea ACVD

ACVD va furniza o persoană responsabilă cu manevrarea reclamațiilor. ACVD va face orice efort rezonabil pentru a se asigura că reclamațiile sunt soluționate.

D.c Administratorul Codului

ACVD va desemna o persoană sau un organism independent în calitate de Administrator de cod. Administratorul de cod va monitoriza respectarea Codului de catre Societăți prin acțiunile corespunzătoare și va fi responsabil pentru înregistrarea și soluționarea plângerilor și reclamațiilor precum și pentru redactarea unui set de reguli care să sublinieze procesul de soluționare al acestora.

D.d Acțiuni

Acțiunile ce pot fi determinate de către Administratorul de Cod împotriva unei societăți în ceea ce privesc reclamațiile unui vânzător direct cu privire la încălcarea Codului, pot include terminarea contractului vânzătorului direct sau relației cu societatea, rambursarea plăților, emiterea unui avertisment către companie sau vânzătorii săi direcți, sau alte acțiuni specifice și publicarea asemenelor acțiuni sau sancțiuni.

D.e Solutionarea plângerilor

ACVD și Administratorul de Cod și Societățile vor stabili, promova și implementa procedurile de solutionare a plângerilor pentru a asigura un răspuns prompt.

D.f. Reclamațiile Companiilor Reclamațiile companiei despre o altă societate sau ACVD, vor fi rezolvate fie de către Administratorul de Cod, sau un arbitru independent. ACVD individuale vor defini detaliile propriilor lor proceduri.

D.g Publicarea

Toate Societățile trebuie să își promoveze Codul de etică și conduita în afaceri față de Vânzătorii direcți și de consumatorii acestora. Copiile imprimate vor fi disponibile publicului în mod gratuit.