



EETIKAKOODEKS

EESTI OTSEMÜÜGI ASSOTSIATSIOONI

EETIKAKOODEKS

I. KÄITUMISKOODEKS TARBIJATE SUHTES

- | | |
|------------------------|---|
| 1. ÜLDIST | 4 |
| 2. SUHTED TARBIJATEGA | 6 |
| 3. KOODEKSI JÄRELVALVE | 9 |
-

II. OTSEMÜÜGI ETTEVÕTETE KÄITUMISKOODEKS OTSEMÜÜJATE SUHTES, OTSEMÜÜJATE VAHEL JA ETTEVÕTETE VAHEL

- | | |
|----------------------------------|----|
| A. ÜLDIST | 12 |
| B. SUHTED OTSEMÜÜJATEGA | 14 |
| C. ETTEVÕTETE VAHELINE KÄITUMINE | 17 |
| D. KOODEKSI JÄRELVALVE | 18 |

KAEBUSTE KÄSITLEMISE PROTSEDUURID

19

KÄITUMISKOODEKS TARBIJATE SUHTES

1. ÜLDIST

1.1. Eesmärk

Eesti Otsemüügi Assotsiatsioon, olles Seldia – Euroopa Otsemüügi Assotsiatsiooni liige, on vastu võtnud käesoleva käitumiskodeksi tarbijate suhtes (siin ja edaspidi nimetatud „Kodeks“), mis põhineb Euroopa otsemüügi käitumiskodeksil tarbijate suhtes. Kodeks reguleerib suhteid ühelt poolt otsemüügi ettevõtete ja otsemüüjate ning teiselt poolt tarbijate vahel. Kodeksi eesmärgiks on aidata tagada kliendi rahulolu ning teda kaitsta, edendada ausat konkurentsi vaba ettevõtluse tingimustes ning parandada otsemüügi avalikku mainet, s.t. arusaama, et otsemüük tähendab kvaliteetsete toodete õiglastel tingimustel müüki tarbijatele.

1.2. Terminid

Terminitel on Kodeksis järgmised tähendused:

- (1) *Otsemüük* – mis tahes müügimeetod, mille korral müüja, siin ja edaspidi nimetatud otsemüüja, selgitab või demonstreerib tooteid tarbijale väljaspool ärruume, tavaliselt tarbi- ja enda kodus, teise tarbi- ja enda kodus, teise tarbi- ja enda kodus või tarbi- ja enda töökohas.
- (2) *Tarbi- ja* – füüsiline isik, kes ostab tooteid eesmärkidel, mida võib lugeda väljapoolsele tema kauplemisala, äriala või elukutset jäävateks.
- (3) *EDSA* – Eesti Otsemüügi Assotsiatsioon: otsemüügi ettevõtete riiklik ühendus, mis esindab otsemüüjaid Eestis ja on Seldia – Euroopa Otsemüügi Assotsiatsiooni liige.
- (4) *Ettevõte* – majandusüksus, mis kasutab oma kaubamärgiga või teenusemärgiga või identifitseeriva sümboliga seotud toodete turustamiseks otsemüügi levitussüsteemi ja on EDSA liige.
- (5) *Levitussüsteem* – mis tahes organisatsioon ja meetodid, mis on mõeldud toodete turustamiseks.
- (6) *Otsemüüja* – mis tahes füüsiline või juriidiline isik, kes on otsemüügi ettevõtte levitussüsteemi liige ja müüb selle ettevõtte tooteid või edendab või abistab nende müüki väljaspool ärruume, tavaliselt tarbi- ja enda kodus, teise tarbi- ja enda kodus või tarbi- ja enda töökohas.
- (7) *Toode* – materiaalsed või mittemateriaalsed kaubad või teenused.
- (8) *Müük* suhtlus potentsiaalsete klientidega, toodete tutvustamine või demonstreerimine, tellimuste vastuvõtmine, toodete tarnimine ja nende eest maksete vastuvõtmine.
- (9) *Koduesitlus* – otsemüük tarnijate grupile, kes on selleks otstarbeks võõrustaja juurde kutsutud.
- (10) *Tellimusankeet* – dokument, mida kasutatakse toodete tellimiseks.
- (11) *Värbamine* – tegevus, mille eesmärgiks on anda isikule võimalus saada otsemüüjaks.
- (12) *Kodeksi haldur* – EDSA poolt määratud sõltumatu isik või organ, kes jälgib ettevõtete tegevuste vastavust Kodeksile ning lahendab Kodeksi alusel esitatud kaebusi.

1.3. Ettevõtted

Kõik EDSA liikmesettevõtted töötavad järgida Koodeksit, mis on tingimus EDSA liikmekssaamisel ja edaspidisel liikmeksjäämisel. Kõik EDSA liikmesettevõtted peavad kuulutama avalikult oma EDSA liikmelisust ja käesoleva Koodeksi järgimist.

1.4. Otsemüüjad

Otsemüüjad ei ole otseselt antud Koodeksiga seotud, kuid ettevõtte levitussüsteemi liikmeksolemise tingimusena nõuab ettevõtte neilt Koodeksist või sellistest käitumisreeglitest kinnipidamist, mis vastavad antud Koodeksi kriteeriumitele.

1.5. Eneseregulatsioon

Antud Koodeks on otsemüüjate eneseregulatsiooni meede. Koodeks ei ole õigusakt, kuid selle tingimustest kinnipidamine nõuab ettevõtelt või otsemüüjatelt teatud eetilise käitumise kriteeriumit, mis vastab või ületab olemasolevaid juriidilisi nõudmisi. Antud Koodeksist mitte kinnipidamine ei too endaga kaasa tsiviilvastutust või -kohustust. Ettevõtte ei ole pärast EDSA liikmelisuse peatamist enam antud Koodeksiga seotud. Sellegipoolest jäävad antud Koodeksi sätted kehtivateks sündmuste või tehingute suhtes, mis leidsid aset ettevõtte EDSA liikmeksoleku ajal.

1.6. Seadused

Ettevõtted ja otsemüüjad peavad järgima kõiki seadusest tulenevaid nõudeid. Seetõttu ei korra antud Koodeks kõiki seaduslikke kohustusi.

1.7. Standardid

Antud Koodeks sisaldab otsemüügi ettevõtete ja otsemüüjate eetilise käitumise juhiseid. Koodeksile on soovitatav viidata kui majandusharu standardile.

1.8. Territoriaalne mõju

EDSA töötab, et EDSA liikmeseisuse eeltingimuseks ja liikmena püsimise eelduseks on nõustumine ühega järgmistest: riiklik Koodeks, kui ettevõtte on riikliku DSA liige; Euroopa Koodeks, kui ettevõtte tegutseb Euroopa Majanduspiirkonnas (EEA) ning ei ole riikliku DSA liige; ülemaailmne Koodeks, kui ettevõtte tegutseb väljaspool EEA ning ei ole riikliku DSA liige.

2. SUHTED TARBIJATEGA

2.1. Lubamatu käitumine

Otsemüüjad ei kasuta eksitavaid, petlikke või ebaausaid müügivõtteid.

2.2. Identifitseerimine ja demonstratsioon

Tarnijaga kontakti alustades peavad otsemüüjad end ja oma ettevõtet identifitseerima ning oma pöördumise eesmärgi tutvustama. Koduesitluste korral peavad otsemüüjad võõrustajat ja osalejaid oma pöördumise eesmärgist selgelt teavitama. Enne müügi sõlmimist peavad otsemüüjad toodet selgitama ja/või demonstreerima ning andma järgmist teavet:

- | | |
|---|---|
| a) ettevõtte identiteet ja aadress; | ne- või teenustingimused; |
| b) pakutava toote nimi ja peamised omadused; | f) taganemise või tühistamise õiguse olemasolu; |
| c) toote hind koos kõigi maksudega; | g) garantiitingimused; |
| d) kui on, siis tarnekulud; | h) müügijärgse teeninduse üksikasjad ja piirangud. |
| e) maksetingimused, krediiditingimused, tar- | |

Tarbijale peab teavet andma selgel ja arusaadaval viisil ning järgides heausksete kaubandustehingute põhimõtteid ja riikliku seadusandluse piiranguid seoses nendega, kes ei saa enda eest nõusolekut anda, nt. alaealised.

2.3. Küsimustele vastamine

Otsemüüjad peavad kõikidele tarbija poolt toote ja pakkumise kohta esitatud küsimustele vastama täpselt ja arusaadavalt.

2.4. Tellimusankeet

Tellimusankeet antakse tarbijale müügi ajal. Tellimusankeedis kajastub ettevõtte ja otsemüüja nimi ning ankeet sisaldab ettevõtte ja vajadusel otsemüüja täielikke kontaktandmeid ja kõiki müügi olulisi tingimusi (vastavalt punktile 2.2).

2.5. Suulised lubadused

Otsemüüjad annavad toote kohta ainult selliseid suulisi lubadusi, mille ettevõtte on heaks kiitnud.

2.6. Tellimuse tühistamine ja toodete tagastamine

Isegi kui tellimuse tühistamine ei ole seadusega kehtestatud, peavad ettevõtted ja otsemüüjad esitama tellimusankeedil tellimuse tühistamise võimaluse perioodi jooksul, mis peab ole-

ma vähemalt 14-päevane. See tellimuse tühistamise võimalus peab sisaldama õigust saada raha tagasi kõigi tehtud maksete ja kaupade eest. Tingimusteta tagasiostu õigust võimaldavad ettevõtted ja otsemüüjad peavad selle õiguse kirjalikult esitama.

2.7. Garantii ja müügijärgne teenindus

Garantiitingimused, müügijärgse teeninduse üksikasjad ja piirangud, garantii andja nimi ja aadress, garantiiperioodi pikkus ja ostjale garanteeritavad hüvitusmeetmed peavad olema tellimusankeedil või muus tootega kaasnevas kirjanduses selgelt ära toodud või peavad olema tootega eraldi kaasa antud.

2.8. Kirjandus

Tooteid tutvustav kirjandus, reklaamtrükised ja -saadetised ei tohi sisaldada petliku või eksitava sisuga tootekirjeldusi, väiteid või illustatsioone. Tooteid tutvustav kirjandus peab sisaldama ettevõtte nime ja aadressi või telefoninumbrit ning võib sisaldada ka otsemüüja telefoninumbrit. Samuti peab see vastama käesolevale Koodeksile ning lastele ja noortele turustamisel kehtivatele reeglitele, eriti ebaausate kaubandustavade direktiivis ja audiovisuaalsete meediateenuste direktiivis sätestatule.

2.9. Tunnistused

Ettevõtted ja otsemüüjad ei kasuta mis tahes tunnistust või kinnitust, mille kasutamine pole volitatud, pole tõene, on aegunud või ei ole muul põhjusel enam kehtiv, ei ole pakkumisega seotud, või millega võib muul viisil tarbijat tõenäoliselt eksitada.

2.10. Võrdlemine ja alavääristamine

Ettevõtted ja otsemüüjad ei kasuta tõenäoliselt eksitavaid võrdlusi või selliseid võrdlusi, mis ei vasta ausa konkurentsi põhimõtetele. Võrdlused peavad vastama eksitava ja võrdleva reklaami direktiivis 2006/114/EÜ võrdleva reklaami kohta sätestatule. Ettevõtted ja otsemüüjad ei alaväärista otseselt ega kaudselt ühtegi teist ettevõtet või toodet. Ettevõtted ja otsemüüjad ei tohi ebaausalt ära kasutada mõne teise ettevõtte või tootega seotud kauba nime ja logo head mainet.

2.11. Privaatsuse austamine

Vältimaks pealetükkivust, peavad otsemüüjate isiklikud, telefonitsi ja elektrooniliselt loodavad kontaktid püsima viisakuse piirides ja neid tuleb luua viisakal ajal. Otsemüüja lõpetab toote demonstreerimise või müügiesitluse tarbija palvel otsekohe. Otsemüüjad ja ettevõtted võtavad kasutusele vastavad meetmed, et kaitsta tarbija või potentsiaalse tarbija avaldatud isikuandmeid.

2.12. Ausus

Otsemüüjad peavad austama tarbija vähest ärikogemust. Otsemüüja ei tohi üksikisikust tarbija usaldust kuritarvitada ega ära kasutada tarbija vanust, haigust, vaimset või füüsilist nõrjust, kergeusklikkust, puudulikku arusaamist või vähest keeleoskust.

2.13. Soovitusmüük

Ettevõtted ning otsemüüjad ei julgusta tarbijat ostma tooteid või teenuseid, jättes mulje, et tarbija saab ostuhinda vähendada või raha tagasi saada, kui ta soovib otsemüüjatele potentsiaalseid kliente samalaadsete ostutehingute läbiviimiseks, kui sellised allahindlused või tagasimaksud kaasnevad mingisuguse kindlaksmääramata tulevikusündmusega.

2.14. Tellimuse täitmine

Iga tellimus täidetakse võimalikult kiiresti ja igal juhul 30 päeva jooksul alates tarbija poolsele tellimuse allkirjastamisele järgnevast päevast, kui osapooled ei lepi kokku teisiti.

Tarbijat tuleb teavitada, kui ettevõtte või otsemüüja ei suuda tarbijaga sõlmitud lepingust tulenevaid omapoolseid kohustusi täita põhjusel, et tellitud tooted ei ole saadaval. Sellisel juhul võivad tarbijad kõik nende poolt makstud summad tagasi saada ning see peab toimuma võimalikult kiiresti ja igal juhul 30 päeva jooksul alates päevast, mil ettevõtte saab tellimuse tühistamise nõude.

3. KOODEKSI JÄRELVALVE

3.1. Ettevõtete vastutus

Esmane vastutus Koodeksis esitatud tingimuste täitmise eest lasub konkreetsel ettevõttel. Koodeksis sätestatud mis tahes tingimuste rikkumiste ilmnemisel peavad ettevõtted tegema kõik endast oleneva, et kaebust rahuldada.

Iga olemasolev ja tulevane liikmesettevõtte peab määrama EDSA Koodeksi vastutava ametniku. Koodeksi vastutav ametnik vastutab oma ettevõttes Koodeksi täitmise edendamise eest ja vastab EDSA Koodeksi halduri küsimustele. Samuti tegutseb ta ettevõttes esmase kontaktisikuna ettevõtte sõltumatute müüjate, ettevõtte töötajate, klientide ja üldsuse teavitamisel EDSA Eetikakoodeksi põhimõtetest.

3.2. EDSA ülesanded

EDSA määrab kaebuste käsitlemiseks vastutava isiku. EDSA teeb kõik mõistlikud pingutused selleks, et kõik kaebused saaksid lahendatud.

3.3. Koodeksi haldur

EDSA määrab Koodeksi haldurina ametisse sõltumatu isiku või isikute rühma. Koodeksi haldur monitoorib selleks otstarbeks ettenähtud tegevustega antud Koodeksi järgimist ettevõtte poolt. Koodeksi haldur lahendab tarbija mis tahes rahuldamata kaebuse, mis tuleneb antud Koodeksis nimetatud tingimuste rikkumisest ja esitab iga-aastase aruande Koodeksi järgimise kohta.

3.4. Rakendatavad meetmed

Ettevõtted, EDSA ja Koodeksi haldur võivad kehtestada sobilikke meetmeid, mis võivad muuhulgas olla tellimuste tühistamine, ostetud kaupade tagastamine, makstud summade tagasimaksmine, hoiatuste väljastamine otsemüüjatele või ettevõtetele, otsemüüjate töölepingute lõpetamine või mis tahes töösuhete lõpetamine antud ettevõttega, ettevõtete väljaheitmine EDSA liikmete hulgast ning nende meetmete avalikustamine.

3.5. Kaebuse käsitlemine

Ettevõtted, EDSA ja Koodeksi haldur töötavad välja kaebuste käsitlemise protseduurid ja tagavad, et iga kaebuse saamist kinnitatakse kiiresti ja otsused tehakse mõistliku aja jooksul. Tarbijate kaebuste käsitlemine peabn olema tarbijale tasuta.

3.6. Kätesaadavaks tegemine

EDSA avalikustab Koodeksi ja tutvustab seda võimalikult ulatuslikult. Trükitud koopiad Koodeksist tehakse avalikkusele tasuta kättesaadavaks.

3.7. Euroopa Koodeksi haldur

Euroopa Koodeksi halduriks on neljaliikmeline komitee, kellest kolm liiget on otsemüügi sektorist ja määratakse Seldia juhatuse poolt. Neljas liige on otsemüügi sektorist sõltumatu ja määratakse samuti Seldia juhatuse poolt ning tegutseb komitee eesistujana. Seldia tegevdiriكتور on Koodeksi halduri ex officio sekretär.

Euroopa Koodeksi haldur võib kehtestada eelmises lõigus nimetatud meetmeid, kui tarbija elab EEA liikmesriigis või kui ettevõtte või otsemüüja tegutseb EEA liikmesriigis.

Euroopa Koodeksi haldur võib:

- 1) vastu võtta ja otsustada kaebusi, mis on saadud osapooltelt (tarbijatelt, otsemüüjatelt, otsemüügi ettevõtetelt, tarbijate esindustelt jne.) EEA liikmesriigis, kus ei ole Seldia liikmeks olevat DSAd ning mis on seotud otsemüügi ettevõttega, mis on Seldia liige või Seldia liikmeks oleva riikliku DSA liige;
- 2) vastu võtta ja otsustada kaebusi, mis on saadud osapooltelt seoses piiriüleste tehingutega ning mis on seotud EEA liikmesriigi otsemüügi ettevõttega, mis on Seldia liige või Seldia liikmeks oleva riikliku DSA liige;
- 3) vastu võtta ja otsustada kaebusi, mis on saadud Seldia liikmeks olevatelt EEA liikmesriigi riiklikelt DSAdelt ning mis on seotud Seldia liikmeks oleva otsemüügi ettevõttega, ning
- 4) vastu võtta kaebusi, mis on saadud Seldia liikmeks olevatelt EEA liikmesriigi riiklikelt DSAdelt ning mis on seotud otsemüügi ettevõtetega, mis on WFDSA või WFDSA tegevnoukogu liikmed või Seldia liikmeks mitteoleva riikliku DSA liikmed, eesmärgiga lepitada sellised otsemüügi ettevõtted, WFDSA ja kõnealune DSA.

3.8. Protseduurireeglid

1. Teabe kogumine

Kui kaebuse käsitlemiseks on vaja koguda täiendavat teavet, selgitamiseks välja juhtumiga seotud faktid ja reeglid, siis teavitab Koodeksi haldur kõnealust ettevõtet kaebusest ja kaebuse esitaja isikust. Koodeksi haldur võib ettevõttelt ja kaebuse esitajalt lisateavet küsida. Pärast faktide läbivaatamist, kuid

2. Teised protseduurid

Kui Koodeksi haldur leiab, et tegemist võib olla Koodeksi rikkumisega, siis esitab Koodeksi haldur kõnealusele ettevõttele nõude, et see ettevõtte esitaks hiljemalt ühe kuu jooksul oma seisukoha.

Ettevõtte peab hiljemalt ühe kuu jooksul esitama oma seisukoha juhtumiga seotud faktide osas ja Koodeksi osas ning Koodeksi haldur teeb selle seisukoha alusel otsuse menetluse alustamise kohta.

hiljemalt kolme kuu jooksul pärast kaebuse saamist võtab Koodeksi haldur käesolevas Koodeksis sätestatud reegleid järgides vastu otsuse selle kohta, kas tuleb rakendada edasisi meetmeid.

Ettevõtte vastuse või selle puudumise alusel võib Koodeksi haldur otsustada esitada oma arvamuse, milles tuuakse selgelt ja üheselt välja põhjused, miks Koodeksi haldur leiab olevat toimunud Koodeksi rikkumise ning nõutakse ettevõttelt hiljemalt 3 kuu jooksul Koodeksi rikkumise lõpetamist.

Koodeksi halduri ettepanekul ja soovitusel võib EDSA juhatuse otsustada selle arvamuse avalikustada.

OTSEMÜÜGI ETTEVÕTETE
KÄITUMISKOODEKS

OTSEMÜÜJATE SUHTES,
OTSEMÜÜJATE VAHEL JA
ETTEVÕTETE VAHEL

A. ÜLDIST

A.a. Eesmärk

Eesti Otsemüügi Assotsiatsioon, olles Seldia – Euroopa Otsemüügi Assotsiatsiooni liige, on vastu võtnud käesoleva otsemüügi ettevõtete käitumiskodeksi otsemüüjate suhtes, otsemüüjate vahel ja ettevõtete vahel (siin ja edaspidi nimetatud „Kodeks“), mis põhineb Euroopa otsemüügi käitumiskodeksil otsemüüjate suhtes, otsemüüjate vahel ja ettevõtete vahel. Kodeks sisaldab suhtlemisjuhiseid otsemüügi ettevõtete ja otsemüüjate vahel, erinevate otsemüüjate vahel ja erinevate otsemüügi ettevõtete vahel. Kodeksi eesmärgiks on kaitsa otsemüüjaid, edendada ausat konkurentsi vaba ettevõtluse tingimustes, esitada eetilisel otsemüügi teenimisvõimalust ning parandada otsemüügi avalikku mainet, s.t. arusaama, et otsemüük tähendab kvaliteetsete toodete õiglastel tingimustel müüki tarbijatele.

A.b. Terminid

Terminitel on Kodeksis järgmised tähendused:

- 1) *Otsemüük* – mis tahes müügimeetod, mille korral müüja, siin ja edaspidi nimetatud otsemüüja, selgitab või demonstreerib tooteid tarbijale väljaspool äriruume, tavaliselt tarbi- ja enda kodus, teise tarbi- ja kodus või tarbi- ja töökohas.
- 2) *Tarbija* – füüsiline isik, kes ostab tooteid eesmärkidel, mida võib lugeda väljapoole tema kauplemisala, äriala või elukutset jäävateks.
- 3) *EDSA* – Eesti Otsemüügi Assotsiatsioon: otsemüügi ettevõtete riiklik ühendus, mis esindab otsemüüjaid Eestis ja on Seldia – Euroopa Otsemüügi Assotsiatsiooni liige.
- 4) *Ettevõtte* – majandusüksus, mis kasutab oma kaubamärgiga või teenusemärgiga või identifitseeriva sümboliga seotud toodete turustamiseks otsemüügi levitussüsteemi ja on EDSA liige.
- 5) *Levitussüsteem* – mis tahes organisatsioon ja meetodid, mis on mõeldud toodete turustamiseks.
- 6) *Otsemüüja* – mis tahes füüsiline või juriidiline isik, kes on otsemüügi ettevõtte levitussüsteemi liige ja müüb selle ettevõtte tooteid või edendab või abistab nende müüki väljaspool äriruume, tavaliselt tarbi- ja enda kodus, teise tarbi- ja kodus või tarbi- ja töökohas.
- 7) *Tulud* – kogu sissetulek, mille otsemüüja teenib. Tulud võivad olla komisjonitasud, müügi marginaalid, kindlad summad, perioodijärgsed müügitulud, maksed, preemiad või muul kujul.
- 8) *Toode* – materiaalsed või mittemateriaalsed kaubad või teenused, mis on mõeldud tarbijatele müümiseks.
- 9) *Ärimaterjalid* – kaubad või teenused, mis on mõeldud otsemüüjatele abiks nende äritegevuste teostamisel ja arendamisel ning mis:
 - a) on mõeldud otsemüüjatele müümiseks või neile tasuta andmiseks ja
 - b) ei ole mõeldud tarbijatele edasimüümiseks.
- 10) *Makse*:
 - a) sularahas tehtav makse või;
 - b) ärimaterjalide ostmiseks tehtav makse, mida nõutakse otsemüüjalt otsemüügi ettevõtte levitussüsteemiga ühinemisel või perioodiliselt selles levitussüsteemis jätkuva osalemise tingimusena.
- 11) *Värbamine* – tegevus, mille eesmärgiks on anda isikule võimalus saada otsemüüjaks.

12) *Koodeksi haldur* – EDSA poolt määratud sõltumatu isik või organ, kes jälgib ettevõtete tegevuste vastavust Koodeksile ning lahendab Koodeksi alusel esitatud kaebusi.

A.c. Ettevõtted

Kõik EDSA liikmesettevõtted töötavad järgida Koodeksit, mis on tingimus EDSA liikmekssaamisel ja edaspidisel liikmeksjäämisel. Kõik EDSA liikmesettevõtted peavad kuulutama avalikult oma EDSA liikmelisust ja käesoleva Koodeksi järgimist.

A.d. Otsemüüjad

Otsemüüjad ei ole otseselt antud Koodeksiga seotud, kuid ettevõtte levitussüsteemi liikmeksolemise tingimusena nõuab ettevõtte neilt Koodeksist või sellistest käitumisreeglitest kinnipidamist, mis vastavad antud Koodeksi kriteeriumitele.

A.e. Eneseregulatsioon

Antud Koodeks on otsemüüjate eneseregulatsiooni meede. Koodeks ei ole õigusakt, kuid selle tingimustest kinnipidamine nõuab ettevõtelt või otsemüüjatelt teatud eetilise käitumise kriteeriumit, mis vastab või ületab olemasolevaid juriidilisi nõudmisi. Antud Koodeksist mitte kinnipidamine ei too endaga kaasa tsiviilvastutust või -kohustust. Ettevõtte ei ole pärast EDSA liikmelisuse peatamist enam antud Koodeksiga seotud. Sellegipoolest jäävad antud Koodeksi sätted kehtivateks sündmuste või tehingute suhtes, mis leidsid aset ettevõtte EDSA liikmeksoleku ajal.

A.f. Seadused

Ettevõtted ja otsemüüjad peavad järgima kõiki seadusest tulenevaid nõudeid. Seetõttu ei korra antud Koodeks kõiki seaduslikke kohustusi.

A.g. Standardid

Antud Koodeks sisaldab otsemüügi ettevõtete ja otsemüüjate eetilise käitumise juhiseid. Koodeksile on soovitatav viidata kui majandusharu standardile.

A.h. Territoriaalne mõju

EDSA töötab, et EDSA liikmeseisuse eeltingimuseks ja liikmena püsimise eelduseks on nõustumine ühega järgmistest: riiklik Koodeks, kui ettevõtte on riikliku DSA liige; Euroopa Koodeks, kui ettevõtte tegutseb Euroopa Majanduspiirkonnas (EEA) ning ei ole riikliku DSA liige; ülemaailmne Koodeks, kui ettevõtte tegutseb väljaspool EEA-d ning ei ole riikliku DSA liige.

B. SUHTED OTSEMÜÜJATEGA

B.a. Otsemüüja nõustumine

Ettevõtte teavitavad kõiki oma otsemüüjaid antud Koodeksi sisust ja nõuavad neilt ettevõtte levitussüsteemi liikmeksolemise tingimusena antud Koodeksist või selle kriteeriumitele vastavatest käitumisreeglitest kinnipidamist.

B.b. Värbamine

Suhtluses tulevaste või olemasolevate otsemüüjatega ei tohi ettevõtte ega otsemüüjad kasutada eksitavaid, petlikke või ebaausaid värbamismeetodeid.

B.c. Äriinformatsioon

Ettevõtte poolt otsemüüjatele ja potentsiaalsetele otsemüüjatele edastatav informatsioon ärivõimalusest ja sellega kaasnevatest õigustest, kohustustest ja tüüpilistest kuludest peab olema täpne ja ammendav. Ettevõtte turundusplaan peab olema läbipaistev ja arusaadav ning ei tohi olla eksitav. Ettevõtteid ei või jätta edasimüüjakandidaadile mis tahes muljet, mida ei ole võimalik kinnitada või anda lubadusi, mida ei ole võimalik täita. Ettevõtteid ei tohi esitada edasimüüjakandidaadile pakutavaid müügivõimaluse eeliseid eksitaval või petlikul moel.

B.d. Tulud

Otsemüüja kõik tulud peale fikseeritud maksete peavad olema seotud tema enda läbimüügiga tarbijatele ja selliste otsemüüjate sarnaste läbimüükidega, kelle suhtes tal on toetamise ja motiveerimise kohustus. Samuti võivad otsemüüja tulude aluseks olla tema enda poolt või temaga eelnimetatud suhetes olevate otsemüüjate poolt tehtud mõistlikud ostud isiklikuks kasutamiseks või tarbimiseks.

Ettevõtteid ja otsemüüjaid ei tohi esitada eksitaval moel oma otsemüüjate tegelikke või potentsiaalseid läbimüüke ega teenimisvõimalusi. Igasugune sissetuleku või läbimüügi suuruse esitamine peab põhinema dokumenteeritud faktidel.

B.e. Suhted

Ettevõtteid peavad varustama oma otsemüüjad nende tegevuse alguses kirjaliku lepinguga, mille on allkirjastanud nii ettevõtte kui ka otsemüüja või kirjaliku teatisega, mis sisaldab kõiki vajalikke üksikasju otsemüüja ja ettevõtte omavahelistest suhetest. Ettevõtteid informeerivad oma otsemüüjaid nende seaduslikest kohustustest, kaasa arvatud vajalikest litsentsidest, registreerimisest ja maksudest.

Ettevõtteid ja otsemüüjaid ei väärkasuta otsemüüja eraelu ega tema sotsiaalseid, intellektuaalseid või emotsionaalseid asjaolusid.

B.f. Maksed

Ettevõtte ja otsemüüjad ei küsi teistelt otsemüüjatelt või tulevastelt otsemüüjatelt põhjendamatu kõrgeid liitumistasusid, tasu reklaamtrükiste eest ega teisi makseid, mis on seotud ainuüksi ettevõtte levitussüsteemis osalemise õigusega.

Kõik tasud peavad olema mõistliku suurusega.

Ettevõtte ja nende otsemüüjad ei luba selliste meetodite kasutamist, mille puhul otsemüüja maksab otsemüügi ettevõtte levitussüsteemis osalemise eest tasu ja saab tulu, mis põhineb tema poolt sellesse levitussüsteemi värvatud täiendavate otsemüüjate poolt makstavatel tasudel.

Otsemüüjaks saamisega seoses kehtestatud mis tahes tasud peavad olema otseselt seotud vastu pakutud materjalide, toodete või teenuste väärtusega.

B.g. Taganemise õigus

Otsemüüjal peab olema võimalus vähemalt seitsme kalendripäeva jooksul temaga sõlmitud lepingust taganeda ilma seejuures trahvi maksmata ja põhjust esitamata.

Seda õiguse teostamise periood peab algama lepingu sõlmimise päevast. Otsemüüja peab ettevõtet oma lepingust taganemise otsusest kirjalikult teavitama.

Kui otsemüüja on rakendanud oma õigust lepingust taganeda, siis peab ettevõtte ostma tagasi kõik tooted ja ärimaterjalid, mille otsemüüja oma tegevuste alguses ostis. Ettevõtte peab tagastama ilma vastutasuta kõik otsemüüja poolt makstud summad. Samas ei ole ettevõtte kohustatud ostma tagasi tooteid ja ärimaterjale, mis ei ole originaalpakendis, uued ja kasutamata.

B.h. Tagasiostmine

Sõltumata otsemüüja õigusest lepingust taganeda (B.g) peab ettevõtte juhul, kui otsemüüja otsustab ettevõttega suhte lõpetada, ostma otsemüüjalt tagasi kõik otsemüüja poolt eelmise kaheteistkümneme kuu jooksul ostetud tooted.

Nimetatud tagasiostu puhul peab otsemüüja saama tagasi vähemalt 90% ostuhinnast miinus kõik tulud või soodustused, mille otsemüüja tagastatavate toodete ostmisel sai. Samas ei ole ettevõtte kohustatud ostma tagasi tooteid, mis ei ole originaalpakendis, uued ja kasutamata.

B.i. Inventar

Ettevõtte ei või otsemüüjatelt nõuda või julgustada neid tooteid välja ostma põhjendamatu suurtes kogustes või tooteid regulaarselt ostma kui neid koguseid ei ole tõenäoliselt võimalik mõistliku aja jooksul ära tarbida või müüa. Sobiva toodete koguse väljaselgitamisel peab arvesse võtma inventari ja realistlike müügivõimaluste suhet, toodete konkurentsivõimelisust ja turukeskkonda ning ettevõtte tootetagastuse ja tagasimaksmise põhimõtteid.

B.j. Aruanded

Ettevõtted peavad varustama otsemüüjaid perioodiliste aruannetega, mis kajastavad vastavalt läbimüüki, tellimusi, tasu puudutavaid üksikasju, komisjonitasusid, preemiaid, allahindlusi, saadetisi, tellimuste tühistamisi, ja muud asjakohast informatsiooni, vastavalt ettevõtte ja otsemüüjate omavahelistele kokkulepetele. Kogu väljamakstav raha kantakse üle ja mis tahes mahaarvamised arvutatakse vastavalt kaubanduses kehtivatele mõistlikele määradele.

B.k. Otsemüüja koolitus

Ettevõtted pakuvad adekvaatset väljaõpet ja koolitust, et otsemüüjad saaksid tegutseda eetilisel. Koolituse võib korraldada mõistliku hinnaga või tasuta õppetundidena, kirjalike juhenditena, juhistena või audiovisuaalse materjalina.

B.l. Teised materjalid

Ettevõtted ei tohi lubada otsemüüjatel turustada või nõuda, et nad müüksid teistele mis tahes materjale, mis on ettevõtte poliitika ja protseduuridega vastuolus.

Otsemüüjad, kes müüvad ettevõtte poolt heakskiidetud reklaam- või koolitusmaterjale, kas füüsilisel või elektroonilisel kujul:

- 1) peavad kasutama ainult selliseid materjale, mis vastavad ettevõtte poolt järgitavatele kriteeriumitele,
- 2) peavad hoiduma muutmast selliste müügiabimaterjalide ostmist kohustuslikuks nende poolt värvatud otsemüüjatele,
- 3) peavad pakkuma müügiabimaterjale mõistliku ja õiglase hinna eest, mis on võrdne sarnaste turul pakutavate materjalide hinnaga ning,
- 4) peavad väljastama kirjalikult samasugused tagastamistingimused, mida pakub ettevõtte, keda otsemüüja esindab.

Ettevõtted peavad hoolsalt ning mõistlikus ulatuses kasutusele võtma meetmed, mis tagavad, et otsemüüjate poolt koostatavad müügiabi materjalid vastavad antud Koodeksi sätetele ning ei ole eksitavad ega petlikud.

C. ETTEVÖTETE VAHELINE KÄITUMINE

C.a. Põhimõte

EDSA liikmesettevõtete tegevused üksteise suhtes peavad põhinema ausa konkurentsi printsiipidel.

C.b. Ärameelitamine

Ettevõtted ja otsemüüjad ei tohi süstemaatiliselt üritada ära meelitada või tülitada mõne teise ettevõtte otsemüüjaid.

C.c. Alavääristamine

Ettevõtted ei tohi ebaõiglaselt alavääristada ega lubada oma otsemüüjatel ebaõiglaselt alavääristada teise ettevõtte tooteid, müügi- ja turundusplaani või mis tahes muud spetsiifikat.

D. KOODEKSI JÄRELVALVE

D.a. Ettevõtete vastutus

Esmane vastutus Koodeksis esitatud tingimuste täitmise eest lasub konkreetsel ettevõttel. Koodeksis sätestatud mis tahes tingimuste rikkumiste ilmnemisel peavad ettevõtted tegema kõik endast oleneva, et kaebust rahuldada.

Iga olemasolev ja tulevane liikmesettevõtte peab määrama EDSA Koodeksi vastutava ametniku. Koodeksi vastutav ametnik vastutab oma ettevõttes Koodeksi täitmise edendamise eest ja vastab EDSA Koodeksi halduri küsimustele. Samuti tegutseb ta ettevõttes esmase kontaktisikuna ettevõtte sõltumatute müüjate, ettevõtte töötajate, klientide ja üldsuse teavitamisel EDSA Eetikakoodeksi põhimõtetest.

D.b. EDSA ülesanded

EDSA määrab kaebuste käsitlemiseks vastutava isiku. EDSA teeb kõik mõistlikud pingutused selleks, et kõik kaebused saaksid lahendatud.

D.c. Koodeksi haldur

EDSA määrab Koodeksi haldurina ametisse sõltumatu isiku või isikute rühma. Koodeksi haldur monitorib selleks otstarbeks ettenähtud tegevustega antud Koodeksi järgimist ettevõtte poolt. Koodeksi haldur lahendab otsemüüja mis tahes rahuldamata kaebuse, mis tuleneb antud Koodeksis nimetatud tingimuste rikkumisest ja esitab iga-aastase aruande Koodeksi järgimise kohta.

D.d. Rakendatavad meetmed

Otsemüüja kaebuse korral seoses ettevõtte poolse Koodeksi rikkumisega võib Koodeksi haldur kehtestada sobilikke meetmeid, mis võivad muuhulgas olla otsemüüjate töölepingute või töösuhete lõpetamine antud ettevõttega, makstud summade tagasimaksmine, hoiatuste väljastamine otsemüüjatele või ettevõtetele või teised sobilikud meetmed ja nende meetmete avalikustamine.

D.e. Kaebuste käsitlemine

Ettevõtted, EDSA ja Koodeksi haldur töötavad välja kaebuste käsitlemise protseduurid ja tagavad, et iga kaebuse saamist kinnitatakse kiiresti ja otsused tehakse mõistliku aja jooksul.

D.f. Ettevõtete kaebused

Ettevõtete kaebused teise ettevõtte või EDSA vastu lahendab Koodeksi haldur või sõltumatu vahekohtunik, järgides EDSA protseduure.

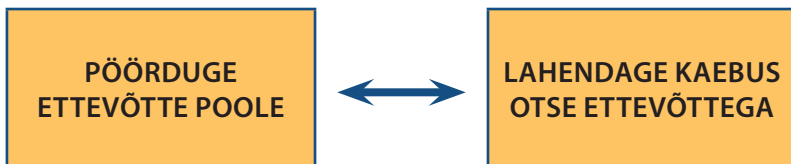
D.g. Kätesaadavaks tegemine

EDSA avalikustab Koodeksi ja tutvustab seda võimalikult ulatuslikult. Trükitud koopiad Koodeksist tehakse avalikkusele tasuta kättesaadavaks.

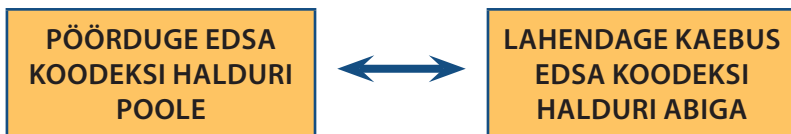
KAEBUSTE KÄSITLEMISE PROTSEDUURID

Meie liikmesettevõtted lubavad rakendada kõik mõistlikud meetmed lahendamaks iga Teie võimaliku kaebuse seoses eetikakoodeksi rikkumistega, rakendades selleks ettevõttesiseseid kaebuste käsitlemise protseduure.

Kui kaebusi ei suudeta rahuldavalt lahendada, siis saate pöörduda ka sõltumatu EDSA Koodeksi halduri poole.



Kui lahenduseni ei ole jõutud:



KAEBUSED PALUME EDASTADA:

Eesti Otsemüügi Assotsiatsioon
PK 3333, Narva mnt.1, 10111 Tallinn
Faks: : +372 630 4601
E-post: info@edsa.ee
www.edsa.ee

Eesti Otsemüügi Assotsiatsioon (EDSA)

PK 3333, Narva mnt.1, 10111 Tallinn

Tel.: +370 683 20129

Faks: : +372 630 4601

E-post: info@edsa.ee

www.edsa.ee

Eetikakoodeks Interneti-versioon:

<http://www.edsa.ee/consumer-advice/code-of-ethics/>