

Juunis 2001 liitus EDSA Euroopa Otsemüüjate Liitude Föderatsiooniga (FEDSA), mis paneb kõikidele EDSA liikmetele kohustuse täita FEDSA Käitumiskoodeksit, mille eesmärgiks on hoida kõrgel otsemüügifirmade hea tava ja ausatel põhimõtetel baseeruv äritegevus.

Käitumiskoodeks

1. juunil 1995 a. kinnitas Euroopa otsemüüjate liitude föderatsiooni (FEDSA) Delegaatide Kogu käesolevad otsemüügiala Euroopa regiooni käitumisreeglid.

“Otsemüügiala Euroopa regiooni käitumiskoodeks suhetes tarbijaga” anti välja kasutamiseks FEDSA rahvuslike otsemüüjate liitude liikmetele.

Käesolevate reeglitega sätestatakse ühelt poolt otsemüügiga tegelevate ettevõtete ja nende otsemüüjate ning teiselt poolt tarbijate omavahelised suhted.

Antud reeglite eesmärgiks on saavutada tarbijate rahulolu ja pakkuda neile kaitset, edendada ausat konkurentsi vaba ettevõtluse vaimus, ning tõsta otsemüügi avalikku imagot, müües kvaliteetseid tooteid ausatel põhimõtetel ja tingimustel oma lõpptarbijatele.

Käitumiskoodeksid antakse omakorda välja ka FEDSA liikmesliitude rahvuslike käitumisreeglite kujul, mis on kohustuslikud kõikidele liidu liikmesettevõtetele.

Eesti kuulub alates 2001 aasta Juunist FEDSA liikmete hulka ning antud reeglid on kõikidele Eesti Otsemüügi Assotsiatsiooni liikmetele kohustuslikud.

Reeglite järgimise järelvalvega ja antud valdkonda kuuluvate kaebuste lahendamise tegeleb sõltumatu haldur, kelle määrab ametisse Eesti Otsemüügi Assotsiatsioon.

Käitumiskoodeks suhetes tarbijaga

1.1. Eesmärk

Euroopa regiooni käitumiskoodeks suhetes tarbijaga (edaspidi "Koodeks") on antud välja Euroopa Otsemüüjate Liitude Föderatsiooni (FEDSA) poolt ning kohandatud Eesti Otsemüügi Assotsiatsiooni (edaspidi EDSA – *Estonian Direct Selling Association*) liikmetele.

Käesolevad reeglid sätestavad ühelt poolt otsemüügiga tegelevate ettevõtete ja nende otsemüüjate, ning teiselt poolt nimetatud teenuse tarbijate omavahelisi suhteid.

Selle koodeksi eesmärgiks on saavutada tarbijate rahulolu ja pakkuda neile kaitset, edendada ausat konkurentsi vaba ettevõtluse vaimus, ning parandada otsemüügi avalikku imagot, milleks on müüa kvaliteetseid tooteid ausatel põhimõtetel ja tingimustel oma lõpptarbijatele.

1.2. Mõisted

Käitumiskoodeksis kasutatakse alljärgnevat mõistet:

Otsemüük on tarbekaupade turustamine otse tarbijale, mis leiab aset tarbija või võõrustaja kodus, tarbija töökohas või muudes paikades, mis ei ole seotud püsivate jaemüügi kohtadega; müük toimub üldjuhul antud toote edasimüüja teavituse või toote demonstratsiooni kaudu.

Otsemüüjate assotsiatsioonid/liidud (Direct Selling Associations) on rahvuslikud otsemüügifirmade ühendused, mis esindavad otsemüügi tegevusala huve vastavas riigis.

Ettevõtte on otsemüügiga tegelev äriettevõtte, mis kasutab oma kaubamärgi-, tootemärgi (*brand*), või mingi teise eraldusmärgiga varustatud toodete turustamiseks otsemüügi organisatsiooni ning on otsemüüjate liidu (DSA) liige.

Otsemüüja on isik, kes on otsemüügiga tegeleva ettevõtte jaotussüsteemi liige. Otsemüüjaks võib olla sõltumatu müügiesindaja, iseseisev alltöövõtja, iseseisev edasimüüja või võrkturustaja, töövõtjast või iseseisvast ettevõtjast esindaja, frantshiisimanik vms.

Toode: käesolev mõiste hõlmab kaupu ja teenuseid, nii ainelisi kui ka mõttelisi.

Müük hõlmab potentsiaalsete klientidega kontaktide loomist, toodete tutvustamist ja demonstratsiooni, tellimuste vastuvõtmist ning toodete tarnet tellijale, ning osutatud teenuste eest tasu vastuvõtmist.

Müük koduesitlustel (party selling): on toodete tutvustamisest ja demonstreerimisest johtuv toodete müük perspektiivsete klientide grupile otsemüüja poolt, mis üldjuhul viiakse läbi esitluse vormis võõrustaja kodus, kes on esitlusele kutsunud grupi asjast huvitatud inimesi.

Tellimuse mõiste hõlmab suulist tellimust, trükitud või käsitsi vormistatud tellimusblanketti, ostu tõendavaid tšekke ja lepinguid.

Värbamine on igasugune sihipärane tegevus, mida viiakse läbi kaasamaks isikut otsemüüjana.

Koodeksi haldur on otsemüüjate liidu määratud sõltumatu isik või isikute rühm, kes tegeleb antud otsemüüjate liidu liikmesettevõtete käitumiskodeksist kinnipidamise kontrolljälgimisega (monitooringuga) ja antud valdkonda kuuluvate kaebuste lahendamisega.

1.3. Ettevõtted

Iga EDSA liikmesettevõtte töötab juhendada käesolevast Koodeksist, mis on tingimuseks antud ettevõtte vastuvõtmisest EDSA-sse ja tema liikmeseisuse säilitamiseks EDSA-s. Iga EDSA liikmesettevõtte on kohustatud teavitama ka avalikkust oma kuuluvusest EDSA-sse ja Koodeksi sisust.

1.4. Otsemüüjad

Otsemüüjaid käesolev Koodeks otseselt ei seo, kuid neid kohustavad otsemüügiga tegelevad ettevõtted Koodeksist - või selle tingimustele vastavatest käitumist sätestavatest reeglitest - kinni pidama, mis on omakorda tingimuseks nende liikmeseisuse säilitamiseks antud ettevõtte jaotussüsteemis.

1.5. Iseregulatsioon

Käesolev Koodeks toimib Eesti Vabariigis isereguleeriva meetmena. See ei ole õigusakt, ning selle tingimustest kinnipidamine nõuab teatud eetilise käitumise standardit, mis ületab olemasolevaid juriidilisi nõudmisi. Antud Koodeksist mitte kinnipidamine ei too endaga kaasa tsiviilvastutust. Mistahes ettevõtte, lõpetades oma liikmeseisuse otsemüüjate liidus, ei ole enam kohustatud täitma

neid Koodeksis esitatud tingimusi, mis sidusid teda äritegevuses otsemüüjate liidus liikmeksoleku ajal.

1.6. Seadused

Otsemüügi ettevõtetelt ja otsemüüjatelt eeldatakse seaduste ja teiste õigusaktide järgimist täiel määral, ning seetõttu ei korda käesolev Koodeks kõiki kohustusi, mis lasuvad eelpoolmainitud osapooltel.

1.7. Kehtivusala

EDSAA liikmeseisuse eeltingimuseks ja liikmena püsimise eelduseks on nõustumine Ülemaailmse Otsemüüjate Liitude Föderatsiooni (WFDSA) käitumiskoodeksi tingimustega kui liikmekandidaadi äritegevus laieneb Euroopast välja, v.a. juhul, kui tema tegevus ühtib antud välisriigi jurisdiktsiooni alla kuuluva otsemüüjate liidu Käitumiskoodeksi tingimustega, ja ta on selle liidu liige.

Käitumine tarbijatega

2.1. Lubamatu käitumine

Otsemüüjad ei kasuta eksitavaid, petlikke või ebaausaid müügivõtteid.

2.2. Identifitseerimine

Müügipresentatsiooni alguses peavad otsemüüjad end perspektiivse kliendi ees tõeselt identifitseerima, nimetades oma nime, ettevõtte, tooted ning oma pöördumise eesmärgi. Koduesitlustel müümise puhul peab otsemüüja selgitama eelnevalt ürituse sisu esitluse võõrustajale ja külalistele.

2.3. Tutvustamine ja demonstratsioon

Pakutava toote tutvustamine ja demonstratsioon peab olema täpne ja ammendav, eriti mis puudutab toote hinda, ning vajadusel ostukrediiti, maksegraafikut, tellimuse tühistamis- ja kauba tagastusõigust, garantiid ja ostujärgset teenindust puudutavaid tingimusi, ning toodete kohaletoimetamist.

2.4. Küsimustele vastamine

Otsemüüjad peavad andma täpseid ja arusaadavaid vastuseid kõikidele tarbija poolt esitatud küsimustele, mis puudutavad tooteid

ja pakkumisi.

2.5. Tellimus

Müügi sooritamise hetkel antakse tarbijale blankett või muu kirjalik materjal, millel kajastub ettevõtte ja otsemüüja nimi; sisaldades ettevõtte või otsemüüja täisnime, aadressi, ettevõtte või otsemüüja telefoninumbrit; ning kõik ostu ainelist aspekti puudutav informatsioon. Kõik ostutingimused peavad olema selgelt loetavad.

2.6. Suulised lubadused

Otsemüüjad võivad anda toote kohta ainult ettevõtte poolt kinnitatud lubadusi.

2.7. Kauba tagastusõigus

Sõltumata vastava juriidiliselt siduva kohustuse olemasolust, peavad otsemüügi ettevõtted ja otsemüüjad veenduma, et mistahes kaupa tutvustav materjal sisaldab klauslit, et kliendil on 100%-line tingimusteta toote tagastusõigus vaastavalt ettevõtte poolt kehtestatud perioodil.

2.8. Garantii ja ostujärgne teenindus

Tootega kaasasoleval tellimislehel, või mistahes muul tootega kaasneval trükisel, peavad olema selgesti välja toodud kvaliteedigarantii või toote garantiiaja tingimused, ostujärgse teeninduse üksikasjad ja piirangud, garantii andja nimi ja aadress, garantiiaja kestvus ning kliendi õigused.

2.9. Kirjandus

Tooteid tutvustav kirjandus, reklaamtrükised ja –saadetised ei tohi sisaldada petliku või eksitava sisuga tootekirjeldusi, väiteid või illustratsioone, ning peavad sisaldama ettevõtte või otsemüüja nime ja aadressi või telefoninumbrit.

2.10. Tunnistused

Ettevõtted ja otsemüüjad ei tohi viidata mistahes tunnistusele või kinnitustele, mille kasutamiseks pole ametlikku luba, mis pole tõesed, on aegunud või ei ole muul põhjusel enam kehtivad, ei ole seotud pakutava tootega, või on muul viisil tarbijat lihtsasti eksitavad.

2.11. Võrdlemine ja alavääristamine

Ettevõtted ja otsemüüjad peavad hoiduma võrdlustest, mis on eksitava sisuga ja ei sobi ausa konkurentsi printsiibiga. Võrreldavad aspektid valitakse ausalt ja need peavad põhinema faktidel, mida on lihtne tõestada. Ettevõtted ja otsemüüjad ei tohi otseselt ega kaudselt alavääristada ühtegi teist ettevõtet või toodet. Ettevõtted ja otsemüüjad ei tohi ebaausalt ära kasutada mõne teise ettevõtte hea mainega firmamärgi ja logoga seonduvat nime või toodet.

2.12. Privaatsuse respektimine

Vältimaks pealetükkivana mõjumist, tuleb isiklikud- ja telefonitsi loodavad kontaktid hoida viisakuse piirides ja neid luuakse viisakal ajal. Otsemüüja lõpetab toote demonstreerimise või müügi-presentatsiooni tarbija palvel otsekohe.

2.13. Aususe põhimõte

Otsemüüja ei tohi tarbija usaldust kuritarvitada, ta peab austama tarbija võimalikku vähest kogemust, ning ei tohi kasutada enese huvides ära tarbija vanust, haigust, puudulikku arusaamist või vähest keeleoskust.

2.14. Toodete kohaletoometamine

Ettevõtted ja otsemüüjad täidavad kliendi tellimuse õigeaegselt.

Järelevalve

3.1. Ettevõttel lasuv vastutus

Esmane vastutus Koodeksis esitatud tingimuste täitmisest lasub konkreetsel Ettevõttel. Mistahes Koodeksis sätestatud tingimuste rikkumiste ilmnemisel, peavad ettevõtted tegema kõik endast oleneva, et kaebust rahuldada.

3.2. EDSAI lasuv vastutus

EDSA määrab vastava isiku, kes tegeleb kaebuste lahendamiselega. EDSA peab tegema kõik endast oleneva, et kaebuste osapooli rahuldada.

3.3. Koodeksi haldur

EDSA määrab koodeksi haldurina ametisse sõltumatu isiku või

isikute rühma. Koodeksi haldur tegeleb ettevõtete Koodeksist kinnipidamise kontrolljälgimisega (monitooringuga), rakendades vastavalt kohaseid meetmeid. Koodeksi haldur lahendab mistahes rahuldamata tarbija kaebuse, mis tuleneb antud Koodeksis nimetatud tingimuste rikkumisest.

3.4. Rakendatavad meetmed

Korrektiivsed meetmed, mida määravad EDSA, ettevõtted või Koodeksi haldur, võivad olla järgmised: tellimuste tühistamine, ostetud kaupade vahetamine, makstud raha tagasimaksmine või muu sobilik korrektiivne meede, milleks võivad olla muuhulgas hoiatuste väljastamine otsemüüjatele, otsemüüjate töölepingute või mistahes töösuhete peatamine või lõpetamine antud ettevõttega, ettevõtete hoiatamine, EDSA-st väljaarvamine, ning ettevõtetud meetmete või sanktsioonide avalikustamine trükisõnas.

3.5. Kaebuste läbivaatamine

EDSA, ettevõtted ja Koodeksi haldur, viivad sisse kaebuste läbivaatamise korra, et kindlustada iga laekunud kaebuse kontrollimine võimalikult lühikese ajavahemiku jooksul, ning otsused saaksid langetatud pikemalt viivitamata. Tarbijale on kaebuste läbivaatamine tasuta.

Käitumiskoodeks suhetes otsemüüjatega

1.1. Eesmärk

Euroopa regiooni käitumiskoodeks suhetes otsemüüjatega, otsemüüjatevahelistes suhetes ja otsemüügiga tegelevate ettevõtete omavahelistes suhetes (edaspidi "Koodeks") anti välja Euroopa otsemüüjate liitude föderatsiooni (FEDSA) poolt, ning on kohandatud EDSA liikmetele.

Selle koodeksi eesmärgiks on pakkuda kaitset otsemüüjatele, edendada ausat konkurentsi vaba ettevõtluse vaimus, ning parandada otsemüügi avalikku imagot, milleks on müüa kvaliteetseid tooteid ausatel põhimõtetel ja tingimustel oma lõpptarbijatele.

1.2. Mõisted

Käitumiskoodeksis kasutatakse alljärgnevat mõistet:

Otsemüük on tarbekaupade turustamine otse tarbijale, mis leiab aset tarbija kodus, või võõrustaja kodus, tarbija töökohas või muudes paikades, mis ei ole seotud püsivate jaemüügi kohtadega;

müük toimub üldjuhul antud toote edasimüüja teavituse või toote demonstratsiooni kaudu.

Otsemüüjate liidud/assotsiatsioonid (Direct Selling Associations) on rahvuslikud otsemüügifirmade ühendused, mis esindavad otsemüügi tegevusala huve vastavas riigis.

Ettevõtte on otsemüügiga tegelev ettevõtte ehk äriettevõtte, mis kasutab oma kaubamärgi-, tootemärgi (*brand*), või mingi teise eraldusmärgiga varustatud toodete turustamiseks otsemüügi organisatsiooni ning on otsemüüjate liidu (DSA) liige.

Otsemüüja on isik, kes on otsemüügiga tegeleva ettevõtte jaotussüsteemi liige. Otsemüüjaks võib olla sõltumatu müügiesindaja, iseseisev alltöövõtja, iseseisev edasimüüja või võrkturustaja, töövõtjast või iseseisvast ettevõtjast esindaja, frantsiisimanik vms.

Toode Käesolev mõiste hõlmab kaupu ja teenuseid, nii ainelisi kui ka mõttelisi.

Müük hõlmab potentsiaalsete klientidega kontaktide loomist, toodete tutvustamist ja demonstratsiooni, tellimuste vastuvõtmist ning toodete tarnet tellijale, ning osutatud teenuste eest tasu vastuvõtmist.

Müük esitlustel on toodete tutvustamisest ja demonstreerimisest johtuv toodete müük perspektiivsete klientide grupile otsemüüja poolt, mis üldjuhul viiakse läbi esitluse vormis võõrustaja kodus, kes on esitlusele kutsunud grupi asjast huvitatud inimesi.

Tellimuse mõiste hõlmab trükitud või käsitsi vormistatud tellimusblanketti, ostu tõendavaid tšekke ja lepinguid.

Värbamine on igasugune sihipärane tegevus, mida viiakse läbi kaasamaks isikut otsemüüjana.

Koodeksi haldur on otsemüüjate liidu määratud sõltumatu isik või isikute rühm, kes tegeleb antud otsemüüjate liidu liikmesettevõtete käitumiskoodeksist kinnipidamise kontrolljälgimisega (monitooringuga) ja antud valdkonda kuuluvate kaebuste lahendamisega.

1.3 Ettevõtted

Iga rahvusliku otsemüüjate liidu liikmesettevõtte töötab juhendada käesolevast Koodeksist, mis on tingimuseks antud ettevõtte

vastuvõtmisest otsemüüjate liitu ja tema liikmeseisuse säilitamiseks liidus. Iga otsemüüjate liidu liikmesettevõtte on kohustatud teavitama ka avalikkust oma kuuluvusest rahvuslikku otsemüüjate liitu ja vastava rahvusliku Koodeksi sisust.

1.4 Otsemüüjad

Otsemüüjaid käesolev Koodeks otseselt ei seo, kuid neid kohustavad otsemüügiga tegelevad ettevõtted Koodeksist - või selle tingimustele vastavatest käitumist sätestavatest reeglitest - kinni pidama, mis on omakorda tingimuseks nende liikmeseisuse säilitamiseks antud ettevõtte jaotussüsteemis.

1.5 Iseregulatsioon

Käesolev Koodeks toimib Eesti Vabariigis isereguleeriva meetmena. See ei ole õigusakt, ning selle tingimustest kinnipidamine nõuab teatud eetilise käitumise standardit, mis ületab olemasolevaid juriidilisi nõudmisi. Antud Koodeksist mittekiinnipidamine ei too endaga kaasa tsiviilvastutust. Mistahes ettevõtte, lõpetades oma liikmeseisuse otsemüüjate liidus, ei ole enam kohustatud täitma neid Koodeksis esitatud tingimusi, mis sidusid teda äritegevuses otsemüüjate liidus liikmeksoleku ajal.

1.6 Seadused

Otsemüügi ettevõtetele ja otsemüüjatelt eeldatakse seaduste ja teiste õigusaktide järgimist täiel määral, ning seetõttu ei korda käesolev Koodeks kõiki kohustusi, mis lasuvad eelpoolmainitud osapooltel.

1.7 Standard

Käesolev Koodeks sisaldab otsemüügiettevõtetele ja otsemüüjatele mõeldud eetilise käitumise norme. EDSA võib neid kohandada, eeldusel, et koodeksi ettekirjutuste sisu säilib ja et see viiakse vastavusse antud riigi seadustega. On soovitatav, et käesolevat Koodeksit kasutatakse tõestamiseks antud tööstusharu eetilist standardit.

1.8 Kehtivusala

EDSA liikmeseisuse eeltingimuseks ja liikmena püsimise eelduseks on nõustumine Ülemaailmse Otsemüüjate Liitude Föderatsiooni (WFDSA) käitumiskoodeksi tingimustega kui liikmekandidaadi äritegevus laieneb Euroopast välja, v.a. juhul, kui tema tegevus ühtib antud välisriigi jurisdiktsiooni alla kuuluva otsemüüjate liidu

Käitumiskodeksi tingimustega, ja ta on selle liidu liige.

Suhted otsemüüjatega

2.1. Otsemüüja nõustumine Koodeksi tingimustega

Ettevõtted tutvustavad Koodeksi sisu kõikidele edasimüüjatele ja nõuavad nende otsemüüjatelt nõustumist Koodeksis nimetatud reeglitega, või teiste käitumisreeglitega, mis vastavad Koodeksi standardile, mis on tingimuseks antud otsemüüja liikmesisuse säilitamiseks ettevõtte jaotussüsteemis.

2.2. Värbamine

Ettevõtted ja otsemüüjad ei tohi kasutada eksitavaid, petlikke või ebaausaid värbamismeetodeid.

2.3. Äriinformatsioon

Ettevõtte poolt otsemüüjatele ja potentsiaalsetele otsemüüjatele edastatav informatsioon äri võimalusest ja sellega kaasnevatest õigustest, kohustustest, tüüpilistest maksudest ja kuludest peab olema täpne ja ammendav. Ettevõtte turundusplaani peab olema läbipaistev, mõistetav ja see ei tohi olla eksitav. Ettevõtted ei või esitada edasimüüjakandidaadile mistahes lubadusi, mida ei ole võimalik täita ja kinnitada faktidega. Ettevõtted ei tohi esitada edasimüüjakandidaadile pakutavaid müügivõimaluse eeliseid eksitaval või petlikul moel.

2.4. Väidetavad teenimisvõimalused

Ettevõtted ja otsemüüjad ei tohi esitada eksitaval moel oma otsemüüjate tegelikke või potentsiaalseid teenimisvõimalusi. Igasugune sissetuleku või läbimüügi suuruse esitamine peab põhinema dokumenteeritud faktidel.

2.5. Suhted

Ettevõtted peavad varustama oma otsemüüjad kas kirjaliku lepinguga või vastavasisulisel kirjaga, mille on allkirjastanud nii ettevõtte esindaja kui ka otsemüüja, ja mis sisaldab kõiki vajalikke üksikasju eelpoolnimetatud kahe osapoolte omavahelistest suhtest. Ettevõtted informeerivad oma otsemüüjaid nende tegevuse seaduslikest kohustustest, kaasa arvatud vajalikest litsentsidest, registreerimistest ja maksudest.

Ettevõtte ja otsemüüjad ei sekku kohatult otsemüüja eraellu: tema sotsiaalsesse, intellektuaalsesse või emotsionaalsesse sfääri, vältimaks kõikvõimalikke eksploateerimise vorme.

2.6. Maksed

Ettevõtte ja otsemüüjad ei küsi teistelt otsemüüjatelt põhjendamatult kõrgeid osalus, koolitus- või frantsiisitasusid, tasu reklaamtrükiste eest või teisi makseid, mis on seotud ainuüksi õigusega äris osaleda.

Igasugune makse peab oma rahalist väärtust mõistlikult kajastama.

2.7. Ärisuhte lõpetamine

Otsemüüja ja ettevõtte vahelise ärisuhte lõpetamisel, ostab ettevõtte otsemüüjalt tagasi mistahes müümata, kuid müügiks kõlbliku tooteinventari, k.a. reklaamkirjanduse, müügiabivahendid ja stardipaketi, ning arvestab otsemüüja algupärasest kaupade netohinnast teenustasu kuni 10% ostu maksumusest, ning arvab maha otsemüüja poolt teenitud võimaliku kasumi, mille otsemüüja võis teenida selle kauba omamise läbi enne kõnealuse kauba tagastamist. Müügiks kõlblikkuse kriteeriumid kehtestab iga ettevõtte iseseisvalt.

2.8. Inventar

Ettevõtte ei või otsemüüjatelt nõuda või julgustada neid tooteid välja ostma põhjendamatult suurtes kogustes. Määratledes sobivat väljaostetava tooteinventari suurust, tuleks juhendada järgnevatest asjaoludest: inventari suuruse suhe realistlikesse müügivõimalustesse, toodete konkurentsivõimelisus ja turu iseloom, ning ettevõtte toodete ümbervahetamise ja tagasiostmise kord.

2.9. Töötasu ja aruanded

Ettevõtte 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 otsemüüja omavahelistele kokkulepetele. Kõik väljamakstav raha, kantakse üle ja mistahes mahaarvamised tehakse vastavalt kaubanduses kehtivale korrale.

2.10. Väljaõpe ja koolitus

Ettevõtte peavad pakkuma adekvaatset väljaõpet ja koolitust,

võimaldamaks otsemüüjatel tegutseda eetilisel, k.a. pakkuda informatsiooni antud turuolukorrast ja tootest. Väljaõpe võib toimuda koolitusürituste, käsiraamatute, treeningmanuaalide, juhendite või audio-visuaalsete materjalide kaudu, mida pakutakse tasuta või mõistliku hinna eest.

Ettevõtetevahelised suhted

1.1. Juhtmõte

Eesti Otsemüügi Assotsiatsiooni liikmesettevõtted peavad üksteist kohtlema ausalt.

1.2. Otsemüüjate ärameelitamine

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

1.3. Alavääristamine

Ettevõtted ei tohi ebaõiglaselt alavääristada ega lubada oma otsemüüjatel ebaõiglaselt alavääristada teise ettevõtte toodet, turundusplaani või mistahes muud spetsiifikat.

Järelevalve

2.1. Ettevõttel lasuv vastutus

Esmane vastutus Koodeksis esitatud tingimuste täitmisest lasub konkreetsel Ettevõttel. Mistahes Koodeksis sätestatud tingimuste rikkumiste ilmnemisel, peavad ettevõtted tegema kõik endast oleneva, et kaebust rahuldada.

2.2. Otsemüüjate liitudel lasuv vastutus

EDSA määrab vastava isiku, kes tegeleb kaebuste lahendamiselega. EDSA peab tegema kõik endast oleneva, et kaebuste osapooli rahuldada.

2.3. Koodeksi haldur

EDSA määrab koodeksi haldurina ametisse sõltumatu isiku või isikute rühma. Koodeksi haldur tegeleb ettevõtete Koodeksist kinnipidamise kontrolljärelvalvega (monitooringuga), rakendades vastavalt kohaseid meetmeid. Koodeksi haldur lahendab mistahes

rahuldamata otsemüüja kaebuse, mis tuleneb antud Koodeksis nimetatud tingimuste rikkumisest.

2.4. Rakendatavad meetmed

Korrektiivsed meetmed, mida määravad EDSA, ettevõtted või Koodeksi haldur võivad olla järgmised: tellimuste tühistamine, ostetud kaupade vahetamine, makstud raha tagasimaksmine või muu sobilik korrektiivne meede, milledeks võivad olla muuhulgas hoiatuste väljastamine otsemüüjatele, otsemüüjate töölepingute või mistahes töösuhete peatamine või lõpetamine antud ettevõttega, ettevõtete hoiatamine, EDSA-st väljaarvamine, ning ettevõtetud meetmete või sanktsioonide avalikustamine trükisõnas.

2.5. Kaebuste läbivaatamine

Ettevõtted, EDSA ja Koodeksi haldur, viivad sisse kaebuste läbivaatamise korra, et kindlustada iga laekunud kaebuse kontrollimine võimalikult lühikese ajavahemiku jooksul, ning otsused saaksid langetatud pikemalt viivitamata.

2.6. Ettevõtete kaebuste lahendamine

Ühe ettevõtte kaebus teise ettevõtte või EDSA aadressil, lahendatakse kas Koodeksi halduri või sõltumatu vahekohtuniku abiga. EDSA määrab oma organisatsioonisisese vastava protseduuri läbiviimise korra ise.

Tallinnas,
21/09/01