



## Etický kódex ZPP

### 1. SPRÁVANIE SA K SPOTREBITEĽOM

#### **Zakázané praktiky**

Priamy predajca nepoužije zavádzajúce alebo nepravdivé predajné praktiky.

#### **Preukázanie totožnosti**

Priami predajcovia pred začatím prezentácie výrobkov bez požiadania preukážu potenciálnemu zákazníkovi svoju skutočnú totožnosť a aj totožnosť svojej spoločnosti, výrobkov a vysvetlia účel svojej návštevy. Pri predaji pred zhromaždenou spoločnosťou vysvetlia priami predajcovia hostiteľovi a účastníkom účel tejto akcie.

**Vysvetlenie a predvádzanie výrobkov** Vysvetlenie a predvádzanie ponúkaných výrobkov musí byť presné a úplné, najmä pokiaľ ide o ceny, prípadne o ceny na splátky a o platobné podmienky, obdobie na rozmyslenie alebo právo na vrátenie výrobku, záručné podmienky, po predajný servis a dodanie tovaru.

#### **Odpovede na otázky**

Priami predajcovia poskytnú presné a jasné odpovede na všetky otázky spotrebiteľov týkajúce sa výrobkov a ponuky.

#### **Objednávkový formulár**

Pri predaji dostane zákazník písomný formulár objednávky s označením spoločnosti a priameho predajcu, ktorý bude obsahovať celé obchodné meno, sídlo a telefónne číslo spoločnosti alebo priameho predajcu a informácie uvedené v odseku 2. 3. Všetky podmienky budú napísané čitateľne.

#### **Ústne prísľuby**

Priami predajcovia môžu poskytovať iba tie ústne prísľuby, ku ktorým ich oprávnila spoločnosť.

#### **Obdobie na rozmyslenie a vrátenie tovaru**

Spoločnosti a priami predajcovia zabezpečia, aby každý objednávkový formulár obsahoval - bez ohľadu na to, či to vyžadujú právne predpisy - odsek o období na rozmyslenie podľa ktorého môže zákazník odstúpiť od objednávky v určitej lehote a dostať náhradu za akúkoľvek platbu. Spoločnosť a priami predajcovia, ktorí ponúkajú možnosť vrátiť tovar bez akýchkoľvek podmienok, tak musia urobiť písomnou formou.

#### **Záruky a po predajný servis**

V objednávkovom formulári alebo inej priloženej dokumentácii budú jasne formulované záručné podmienky, podrobnosti i obmedzenia týkajúce sa po predajného servisu, obchodné meno a sídlo spoločnosti poskytujúcej záruku, záručná lehota a nápravné opatrenia poskytnuté kupujúcemu.

#### **Dokumentácia**

Propagačná dokumentácia, reklamné materiály alebo oslovenie zákazníka formou poštovej zásielky, musí obsahovať celé obchodné meno a sídlo spoločnosti a nesmie obsahovať popis výrobku, tvrdenie alebo ilustráciu, ktoré by bolo klamlivé alebo nepravdivé.

#### **Atesty (osvedčenia)**

Spoločnosti a priami predajcovia sa nesmú odvolávať na atesty alebo odporúčania, ktoré nie sú overené a pravdivé, sú zastarané alebo inak nepoužiteľné, nevzťahujú sa na ich ponuku alebo sú



použitie spôsobom, ktorý by mohol zákazníka zavádzať.

#### **Porovnávanie výrobkov a ohováranie konkurencie**

Spoločnosti a priami predajcovia nebudú používať porovnávanie, ktoré by mohlo byť zavádzajúce a ktoré je nezlučiteľné s princípmi poctivej súťaže. Pri výbere charakteristických vlastností výrobku sa nebude priamy predajca správať nečestne a prezentácia bude založená na faktoch, ktoré môžu byť riadne doložené. Spoločnosti a priami predajcovia nebudú nečestne využívať výhody vyplývajúce z obchodného mena a známky inej firmy alebo výrobku.

#### **Rešpektovanie súkromia**

Osobné alebo telefonické kontakty sa nadviažu vhodným spôsobom a vo vhodnom čase, aby nedošlo k obťažovaniu. Ak o to zákazník požiada, priamy predajca okamžite preruší predvádzanie alebo prezentáciu výrobku.

#### **Poctivosť**

Priami predajcovia nezneužijú dôveru zákazníkov, budú rešpektovať ich obchodnú neskúsenosť a nebudú využívať starobu a chorobu zákazníkov alebo ich jazykové bariéry. Priami predajcovia nebudú nútiť zákazníka na takú kúpu, ktorú by uskutočnil iba preto, aby vyhovel priamemu predajcovi alebo aby ukončil predvádzanie výrobku.

#### **Referenčný predaj**

Priami predajcovia a spoločnosti priameho predaja nebudú nútiť zákazníka na kúpu tovaru alebo služieb na základe tvrdenia, že zákazník môže znížiť alebo refundovať nákupnú cenu tým, že odkáže potenciálnych zákazníkov na predajcu z dôvodov podobných nákupom, ak toto zníženie ceny alebo refundácia bude závisieť od nejakej nejstej budúcej udalosti. Spoločnosti a priami predajcovia nebudú zákazníkom sľubovať alebo poskytovať neprímerane vysoké finančné výhody za odporúčanie ďalších zákazníkov.

#### **Dodávky**

Spoločnosti a priami predajcovia zabezpečia, aby objednávka zákazníka bola vybavená riadnym a vyčerpávacím spôsobom a v stanovený čas; v každom prípade však do 30-tich dní odo dňa, kedy zákazník podpísal objednávkový formulár, pokiaľ sa strany nedohodli inak .

Zákazníci budú informovaní, ak spoločnosti a predajcovia nebudú schopní vybaviť objednávku zákazníka z dôvodu, že objednaný tovar je nedostupný.

## **2. PRESADZOVANIE ETICKÉHO KÓDEXU PRIAMEHO PREDAJA**

#### **Zodpovednosť spoločnosti**

Spoločnosť nesie hlavnú zodpovednosť za dodržiavanie Etického kódexu priameho predaja. V prípade akéhokoľvek porušenia týchto pravidiel, musia spoločnosti vyvinúť všetko úsilie, aby všetky sťažnosti boli vybavené kladne.

#### **Zodpovednosť Združenia priameho predaja**

Združenie priameho predaja určí osobu, ktorá bude zodpovedná za vybavovanie sťažností a vyvinie primerané úsilie, aby boli sťažnosti vyriešené.

#### **Správca Etického kódexu**

Združenie priameho predaja určí nezávislú osobu alebo orgán do funkcie Správca Etického kódexu priameho predaja. Správca bude sledovať, či spoločnosti dodržiavajú Etický kódex priameho predaja. Správca bude riešiť nevyriešené sťažnosti priamych predajcov, ktoré vychádzajú z porušení Etického



kódexu priameho predaja.

#### **Vybavovanie sťažností**

Spoločnosti Združenia priameho predaja a Správca Etického kódexu priameho predaja vypracujú postup vybavovania sťažností a zabezpečia, aby potvrdenie sťažnosti bolo potvrdené v krátkom čase a aby sa o sťažnostiach rozhodlo v primeranom čase.

#### **Sťažnosti spoločností**

Sťažnosti spoločností na iné spoločnosti alebo na Združenie priameho predaja bude riešiť Správca Etického kódexu priameho predaja alebo iný nezávislý arbiter. Podrobný postup určí Združenie priameho predaja.

#### **Publikovanie pravidiel priameho predaja**

Združenie priameho predaja, spoločnosti a priami predajcovia vydajú Etický kódex priameho predaja a zoznámia s nimi čo najširšiu verejnosť. Výtlačky sa budú dať získať zdarma.

### **3. ETICKÝ KÓDEX PRIAMEHO PREDAJA VO VZŤAHOCH K PRIAMYM PREDAJCOM A MEDZI SPOLOČNOSŤAMI**

#### **Všeobecné údaje**

##### **Združenie a rozsah**

Medzinárodný Etický kódex priameho predaja vo vzťahu k priamym predajcom a medzi priamymi predajcami a medzi spoločnosťami vydáva pre svojich členov Svetová federácia Združení priameho predaja (WFDSA) – svetové Združenie priameho predaja - po celom svete. Etický kódex priameho predaja sa týka vzťahu medzi spoločnosťami priameho predaja a priamymi predajcami a medzi spoločnosťami priameho predaja. Cieľom tohto Etického kódexu je ochrana priamych predajcov, podpora čestnej súťaže v rámci slobodného podnikania, imidž priameho predaja na verejnosti, príťažlivosť sektoru priameho predaja ako vítanej príležitosti na zárobok.

##### **Slovníček termínov**

Pre účel Etického kódexu priameho predaja majú termíny použité v tomto materiáli tento význam:

##### **Priamy predaj**

Marketing spotrebného tovaru a služieb priamo u spotrebiteľov alebo u iných osôb, na pracoviskách spotrebiteľov a na iných miestach väčšmi ako v stálych obchodných prevádzkach, okrem obchodnej siete, obyčajne tak, že priamy predajca vysvetlí a predvedie tovar alebo služby.

- **Združenia priameho predaja**

Združenie priameho predaja sú národné združenia spoločností priameho predaja, ktoré zastupujú záujmy sektora priameho predaja v danej krajine.

- **Spoločnosti**

Spoločnosti priameho predaja sú právnické osoby, ktoré využívajú spôsob priameho predaja na marketing výrobkov či služieb, ktoré sa spájajú s ochrannými známkami/obchodnými značkami/označeniami tovaru či služieb, ktoré sami vlastní alebo užívajú na základe licencie alebo zastúpenia v Slovenskej republike a ktoré sú členmi Združenia priameho predaja.

- **Priami predajcovia**

Priami predajcovia sú osoby, ktoré sú členmi spoločností, ktoré vykonávajú distribúciu systémom priameho predaja. Môžu to byť nezávislí obchodní zástupcovia, nezávislí



podnikatelia, nezávislí díleri a distribútori, zamestnaní alebo samostatne zárobkovo činní zástupcovia, koncesionári a podobne.

- **Výrobky**  
Pod týmto pojmom sa rozumie tovar a služby.
- **Predaj**  
Predaj zahŕňa kontaktovanie potenciálnych zákazníkov, prezentáciu a predvádzanie výrobkov, prijímanie objednávok a prípadne aj dodávanie tovaru a inkaso platieb.
- **Predaj pri spoločenskej party**  
Priamy predajca vysvetlí a predvedie výrobky v byte hostiteľa, ktorý za týmto účelom pozve ďalšie osoby.
- **Formuláre objednávky**  
Tlačené alebo písané objednávky, potvrdenky a zmluvy.
- **Nábor**  
Akákoľvek činnosť vykonávaná za účelom získania určitej osoby na vykonávanie priameho predaja.
- **Správca Etického kódexu priameho predaja**  
Nezávislá osoba alebo orgán, ktorú Združenie priameho predaja poverilo sledovaním toho, či členské spoločnosti dodržiavajú Etický kódex priameho predaja Združenia priameho predaja a riešením sťažností spotrebiteľov.

### **Spoločnosti**

Členské spoločnosti sa zaväzujú, že budú dodržiavať Etický kódex priameho predaja ako podmienku na prijatie a členstvo v národnom združení priameho predaja.

### **Priami predajcovia**

Priami predajcovia sa nemôžu stať členmi Združenia priameho predaja a neviaže ich teda priamo Etický kódex priameho predaja, ale dodržiavajú ich v rámci podmienok členstva v spoločnosti priameho predaja.

### **Samoregulácia**

Etický kódex priameho predaja sa chápe ako samoregulačné opatrenie, ktoré prijal sektor priameho predaja. Nie je všeobecne záväzným právnym predpisom a povinnosťou, ktoré z neho vyplývajú, vyžadujú určitú úroveň etického správania sa, ktoré prekračuje existujúce právne predpisy. Z jeho nedodržiavania nevyplýva žiadna občianskoprávna zodpovednosť. Po ukončení svojho členstva v Združení priameho predaja, spoločnosť už nie je ďalej viazaná pravidlami priameho predaja.

### **Právne aspekty**

Predpokladá sa, že spoločnosti a priami predajcovia budú dodržiavať právne predpisy a preto pravidlá priameho predaja neuvádzajú všetky povinnosti vyplývajúce z platných právnych predpisov.

### **Etický kódex**

Etický kódex obsahuje štandardy etického správania sa firiem priameho predaja a priamych predajcov. Národné združenia môžu v Etickom kódexe vykonať zmeny, ak zachovávajú ich podstatu alebo, ak to vyžaduje zákon. Etický kódex sa odporúča používať, ako štandard sektoru priameho predaja.



#### **4. SPRÁVANIE SA K PRIAMYM PREDAJCOM**

##### **Dodržiavanie Etického kódexu priameho predaja zo strany priamych predajcov**

Spoločnosť bude od svojich priamych predajcov požadovať, aby dodržiavali Etický kódex priameho predaja a súčasne aj zásady správania sa, ktoré zodpovedajú ich úrovni. Dodržiavanie týchto zásad je podmienkou členstva v predajnej organizácii spoločnosti.

##### **Nábor**

K náboru priamych predajcov budú spoločnosti a priami predajcovia pristupovať s čo najvyššou dávkou etiky. Informácie, ktoré spoločnosť poskytne svojim priamym predajcom a záujemcom o vykonávanie priameho predaja a k právam a povinnostiam, ktoré sa k nemu vzťahujú, budú pravdivé a úplné. Spoločnosti neposkytnú záujemcovi žiadnu informáciu, ktorá by sa nemohla dať overiť a ani neurobia prísluby, ktoré by sa nemohli splniť.

##### **Informácie**

Spoločnosti poskytnú priamym predajcom pravdivé a úplné informácie o ich možnostiach, právach a povinnostiach a budú informovať prípadných uchádzačov o predaji, o výhodách členstva predaja čestným a otvoreným spôsobom.

##### **Zárobky**

Spoločnosti a priami predajcovia nebudú svojim priamym predajcom skresľovať údaje o skutočných alebo potenciálnych predajoch alebo zárobkoch. Akékoľvek údaje o zárobkoch alebo o predaji budú založené na zdokumentovaných faktoch.

##### **Zmluvné vzťahy**

Spoločnosti uzatvoria s priamymi predajcami písomnú zmluvu, ktorá musí byť podpísaná ako zo strany spoločností, tak aj priameho predajcu, a ktorá bude obsahovať potrebné údaje týkajúce sa vzťahu medzi nimi. Spoločnosti budú svojich priamych predajcov informovať o ich zákonných povinnostiach vrátane získania licencií, registrácie a zaplatenia daní.

##### **Poplatky**

Spoločnosti a priami predajcovia nebudú požadovať od iných priamych predajcov, aby požadovali prehnané finančné záväzky, ako napríklad zaplatenie vstupných poplatkov, ktoré súvisia výhradne s oprávnením zúčastniť sa na podnikaní.

##### **Odstúpenie od zmluvy**

Priamy predajca má právo odstúpiť od uzatvorenej zmluvy do 14 dní od jej uzvretia, a to bez aplikovania zmluvnej pokuty a bez uvedenia dôvodu.

##### **Skončenie platnosti zmluvy**

Po skončení platnosti zmluvy zo strany priameho predajcu, spoločnosti odkúpia nepredané zásoby výrobkov vrátane predajných pomôcok a predvádzacích materiálov, ktoré priamy predajca nakúpil v predchádzajúcich 12-tich mesiacoch, a uhradia priamemu predajcovi ich plnú cenu, od ktorej je odpočítaný primeraný manipulačný poplatok. Spoločnosti však nie sú povinné odkúpiť od priameho predajcu tovar, ktorý:

- a) nie je v originálnom, novom a nepoužitom stave, alebo
- b) už viac nie je komerčne opäť predajný z dôvodu, že je už po záruke, alebo blízko k uplynutiu záručnej doby.



### **Zásoby**

Spoločnosti nebudú požadovať od priamych predajcov, aby nakupovali zásoby výrobkov v neprimerane veľkých množstvách. Pri rozhodovaní o primeranosti zásob výrobkov treba brať do úvahy nasledujúce hľadiská: vzťah medzi zásobami a očakávanými možnosťami predaja, charakter a konkurencieschopnosť výrobkov a tržného prostredia, návratovú a platobnú stratégiu spoločnosti.

### **Odmeňovanie a účty**

Spoločnosti, ktoré vyplácajú priamym predajcom odmeny, poskytnú priamym predajcom v rozumnom časovom období podrobné údaje o ich zárobkoch (provízie, prémie, zľavy, dodávky, storná atď.). Všetky platby sa vykonajú bez zbytočného odkladania.

### **Vzdelávanie a školenie**

Spoločnosti poskytnú priamym predajcom časovo a obsahovo zodpovedajúce školenie, ktoré vychádza z písomného programu a ktoré bude zahŕňať informácie o zákonoch, ktorými sa riadi priamy predaj, o zákonných povinnostiach priameho predajcu, o spoločnostiach, výrobcoch, trhu a predaji v súlade so samoregulačnými zásadami, obsiahnutými v Etickom kódexe priameho predaja.

### **Odmena za nábor**

Spoločnosti a priami predajcovia nebudú sľubovať alebo poskytovať ďalším priamym predajcom alebo zákazníkom neprimerane vysoké výhody, za odporúčanie ďalších priamych predajcov a za ich predaj.

## **5. SPRÁVANIE SA MEDZI SPOLOČNOSŤAMI**

### **Zásada**

Spoločnosti, ktoré sú členmi Združenia priameho predaja, sú povinné správať sa k ostatným členom čestným spôsobom.

### **Získavanie pracovníkov iných spoločností**

Spoločnosti a priami predajcovia nesmú priamo alebo nepriamo získavať alebo sa inak uchádzať o priameho predajcu alebo predajcu, či administratívneho zamestnanca inej spoločnosti, formou inzercie alebo oznamov, v ktorých sa uvádza meno tejto spoločnosti. Spoločnosti nebudú vykonávať systematické získavanie pracovníkov inej spoločnosti.

### **Ohováranie konkurencie**

Spoločnosti nebudú ohovárať a nedovolia svojim priamym predajcom ohovárať výrobky, predajné a marketingové plány alebo iné charakteristické znaky iných spoločností.

## **6. PRESADZOVANIE ETICKÉHO KÓDEXU PRIAMEHO PREDAJA**

### **Zodpovednosť spoločnosti**

Spoločnosť nesie hlavnú zodpovednosť za dodržiavanie Etického kódexu priameho predaja. V prípade akéhokoľvek porušenia týchto pravidiel, musia spoločnosti vyvinúť všetko úsilie, aby všetky sťažnosti boli vybavené kladne.

### **Zodpovednosť Združení priameho predaja**

Združenia priameho predaja určia osobu, ktorá bude zodpovedná za vybavovanie sťažností a vyvinú primerané úsilie, aby boli sťažnosti vyriešené.



### **Správca Etického kódexu**

Združenie priameho predaja určí nezávislú osobu alebo orgán do funkcie Správca Etického kódexu priameho predaja. Správca bude sledovať, či spoločnosti dodržiavajú Etický kódex priameho predaja.

Správca bude riešiť nevyriešené sťažnosti priamych predajcov, ktoré vychádzajú z porušenia Etického kódexu priameho predaja.

### **Vybavovanie sťažností**

Spoločnosti Združenia priameho predaja a Správca Etického kódexu priameho predaja vypracujú postup vybavovania sťažností a zabezpečia, aby potvrdenie sťažnosti bolo potvrdené v krátkom čase a aby sa o sťažnostiach rozhodlo v primeranom čase.

### **Sťažnosti spoločností**

Sťažnosti spoločností na iné spoločnosti alebo na Združenie priameho predaja bude riešiť Správca Etického kódexu priameho predaja alebo iný nezávislý arbiter. Podrobný postup určí Združenie priameho predaja.

### **Publikovanie pravidiel priameho predaja**

Združenie priameho predaja, spoločnosti a priami predajcovia vydajú Etický kódex priameho predaja a zoznámia s nimi čo najširšiu verejnosť. Výtlačky sa budú dať získať zdarma.