

Patvirtinta 2011m. spalio 25d.

**TIESIOGINĖS PREKYBOS BENDROVIŲ  
ELGESIO SU TIESIOGINIAIS  
PARDAVĖJAIS,  
TIESIOGINIŲ PARDAVĖJŲ TARPUSAVIO  
ELGESIO IR TIESIOGINĖS PREKYBOS  
BENDROVIŲ TARPUSAVIO ELGESIO  
KODEKSAS**

**A. BENDROJI DALIS**

**A.a. Taikymo sritis**

Tiesioginės prekybos bendrovių elgesio su tiesioginiais pardavėjais, tiesioginių pardavėjų tarpusavio elgesio ir bendrovių tarpusavio elgesio kodeksą (toliau vadinamą Kodeksu) priėmė Lietuvos tiesioginės prekybos asociacija, esanti Europos tiesioginės prekybos asociacijos Seldia (*Seldia*) nare, vadovaudamasi Seldia tiesioginės prekybos darbuotojų elgesio su tiesioginiais pardavėjais, tiesioginių pardavėjų tarpusavio elgesio ir bendrovių tarpusavio elgesio kodeksu. Kodekse aprašomi santykiai tarp tiesioginės prekybos bendrovių ir tiesioginių pardavėjų, tarp tiesioginių pardavėjų ir tarp tiesioginės prekybos bendrovių. Kodeksas skirtas apsaugoti tiesioginius pardavėjus, skatinti sąžiningą konkurenciją privačios įmonės struktūroje, etiška pateikti tiesioginės prekybos siūlomą galimybę užsidirbti ir gerinti tiesioginės prekybos įvaizdį, sąžiningomis sąlygomis parduodant kokybiškus gaminius galutiniam vartotojui.

**A.b. Terminų žodynelis**

Kodekse naudojamų terminų reikšmės yra tokios:

(1) *Tiesioginė prekyba* – plataus vartojimo prekių pardavimas tiesiogiai vartotojams jų namuose, darbo vietose ar kitur, išskyrus nuolatinės mažmeninės prekybos vietas, kai tiesioginis pardavėjas dažniausiai paaiškina ir pademonstruoja šias prekes.

(2) *Vartotojas* – bet kuris fizinis asmuo, kuris perka produktus tikslais, kurie negali būti laikomi susiję su jo verslu, prekyba ar profesija.

Confirmed on October 25<sup>th</sup>, 2011

**DIRECT SELLING COMPANIES  
CODE OF CONDUCT  
TOWARDS DIRECT SELLERS,  
BETWEEN DIRECT SELLERS  
AND BETWEEN COMPANIES**

**A. GENERAL**

**A.a. Scope**

The Direct Selling Companies Code of Conduct towards Direct Sellers, between Direct Sellers and between Companies (hereinafter referred to as the “Code”) is adopted by the Lithuanian Direct Selling Association, which is a member of Seldia – the European Direct Selling Association, following European Direct Selling Code of Conduct towards Direct Sellers, between Direct Sellers and between Companies. The Code concerns the relations between direct selling companies and direct sellers, between direct sellers, and between direct selling companies. The Code is aimed at the protection of direct sellers, the promotion of fair competition in the framework of free enterprise, the ethical representation of the direct selling industry's earning opportunity and the enhancement of the public image of direct selling, which is to sell quality products on fair terms and conditions to consumers.

**A.b. Glossary of Terms**

For the purposes of this Code:

(1) *Direct selling* means any selling method which is based on the explanation or demonstration of products to a consumer by a salesperson, hereinafter called ‘direct seller’, away from business premises, typically in the consumer’s home, in that of another consumer or at the consumer’s plane of work.

(2) *Consumer* means any natural person who buys products for purposes which can be regarded as outside his trade, business or profession.

- (3) *LTPA* – Lietuvos tiesioginės prekybos asociacija, atstovaujanti Lietuvos tiesioginės prekybos sektoriaus interesus ir esanti Seldia narė.
- (4) *Bendrovė* – tiesioginės prekybos bendrovė - verslo subjektas, tiesioginės prekybos būdu pardavinėjantis prekes su savo prekės ar paslaugų ženklu arba kitu atpažinimo ženklu, ir esantis LTPA nariu.
- (5) *Platinimo sistema* – bet kuris gaminių pardavimo organizavimas ir metodas.
- (6) *Tiesioginis pardavėjas* – asmuo, kuris yra tiesioginio pardavimo bendrovės platinimo sistemos narys. Tiesioginiu pardavėju gali būti nepriklausomas komercinis agentas, rangovas, platintojas, samdomas arba savarankiškai dirbantis atstovas, franšizės gavėjas ar pan.
- (7) *Uždarbis* – bet kokios tiesioginio pardavėjo pasiektos pajamos. Uždarbis gali būti komisinių, prekybinio antkainio, fiksuotų mokėjimų, atlygių, bonusų ir kitomis formomis.
- (8) *Gaminiai* – tai materialios ir nematerialios prekės ir paslaugos.
- (9) *Pagalba verslui* – bet kokia prekė ar paslauga, kuri skirta padėti tiesioginiam pardavėjui vykdyti ir plėtoti savo verslą, ir kuri yra:  
a) skirta parduoti tiesioginiams pardavėjams arba teikiama jiems nemokamai; ir  
b) nėra skirta perparduoti vartotojams.
- (10) *Mokėstis* - tai:  
a) bet koks mokėjimas grynais pinigais; arba  
b) bet koks mokėjimas perkant pagalbą verslui; kai šio mokėjimo prašoma iš tiesioginio pardavėjo, stojant į tiesioginės prekybos bendrovės platinimo sistemą, arba periodiškai, kaip tolimesnio dalyvavimo paskirstymo sistemoje sąlyga.
- (11) *Verbavimas* – veikla, skirta įtikinti asmenį tapti tiesioginiu pardavėju.
- (12) *Kodekso administratorius* – LTPA paskirtas
- (3) *LDSA* - Lithuanian Direct Selling Association is national association of direct selling companies which represents the direct selling industry in Lithuania and which is a member of Seldia.
- (4) *Company* means any business entity which markets products associated with its trademark or service mark or identifying symbol through a distribution system based on direct selling and which is a member of LDSA.
- (5) *Distribution system* means any organisation and methods designed for the marketing of products.
- (6) *Direct seller* means any natural or legal person who is member of the distribution system of a direct selling company and who sells, facilitates or assists in the sale of products of that company away from business premises, typically in the consumer's home, in that of another consumer or at the consumer's place of work.
- (7) *Earnings* means any income achieved by a direct seller. Earnings may be in the form of commissions, trade margins, fixed payments, overrides, rewards, bonuses or in other forms.
- (8) *Product* means any good, tangible or intangible, or service intended for sale to consumers.
- (9) *Business aid* means any good or service which is designed to help direct sellers to conduct and develop their business and which is:  
(a) intended for sale to direct sellers or provided free of charge to them; and  
(b) not intended for resale to consumers.
- (10) *Fee* means:  
(a) any payment of cash; or  
(b) any payment for the purchase of business aids; where this payment is required from a direct seller when he enters the distribution system of a direct selling company or, on a periodic basis, as a condition for continued participation in that distribution system.
- (11) *Recruiting* means any activity conducted for the purpose of offering a person the opportunity to become a direct seller.
- (12) *Code administrator* means an independent

nepriklausomas asmuo ar subjektas, stebintis, kaip LTPA narės laikosi Kodekso, ir nagrinėjantis nusiskundimus pagal Kodeksą.

#### **A.c. Bendrovės**

---

Kiekviena LTPA nare esanti bendrovė įsipareigoja laikytis Kodekso nuostatų. Tai yra būtina priėmimo į LTPA ir narystės joje sąlyga. Kiekviena LTPA narė įsipareigoja viešai informuoti apie jos dalyvavimą LTPA bei apie LTPA kodeksą.

#### **A.d. Tiesioginiai pardavėjai**

---

Tiesioginiams pardavėjams Kodeksas tiesiogiai nėra privalomas, tačiau jų bendrovės privalo reikalauti laikytis Kodekso arba elgesio taisyklių, parengtų pagal Kodekso standartus. Tai yra būtina narystės bendrovės platinimo sistemoje sąlyga.

#### **A.e. Savireguliacija**

---

Kodeksas yra tiesioginės prekybos sektoriaus savireguliacijos priemonė. Tai nėra įstatymas, tačiau jo nuostatos gali pareikalauti tokios elgesio etikos, kuri viršija galiojančius teisinius reikalavimus. Kodekso nesilaikymas civilinės atsakomybės neužtraukia. Bendrovei, atsisakiusiai narystės LTPA, Kodeksas nebėra privalomas, tačiau jis lieka galioti visiems įvykiams ir sandoriams, vykusiems ir sudarytiems tada, kai bendrovė dar buvo LTPA narė.

#### **A.f. Įstatymai**

---

Laikoma, jog bendrovės ir tiesioginiai pardavėjai laikosi įstatymų reikalavimų, todėl įstatymų ir kitų teisės aktų reglamentuojami reikalavimai Kodekse neminimi.

#### **A.g. Standartai**

---

Kodekse pateikti elgesio etikos standartai tiesioginės prekybos bendrovėms ir tiesioginiams pardavėjams. Kodeksą rekomenduojama naudoti kaip šiame veiklos sektoriuje galiojančių standartų rinkinį.

#### **A.h. Teritorinis taikymas**

---

LTPA įsipareigoja reikalauti, kad jos nariai, užsiimdami tiesioginės prekybos veikla kitose šalyse,

person or body appointed by LDSA to monitor member companies' observance of the LDSA Code and to resolve complaints under the Code.

#### **A.c. Companies**

---

Every LDSA member company pledges to abide by the Code as a condition of admission and continuing membership in the LDSA. Every LDSA member company shall be required to promote to the public its LDSA affiliation and this Code.

#### **A.d. Direct Sellers**

---

Direct sellers are not bound directly by the Code, but shall be required by their companies to adhere to it or to rules of conduct meeting its standard as a condition of membership in the companies' distribution systems.

#### **A.e. Self-regulation**

---

The Code is a measure of self-regulation by the direct selling industry. It is not a law, and its obligations may require a level of ethical behaviour which exceeds existing legal requirements. Non-observance does not create any civil law responsibility. With termination of its membership in the LDSA, a company is no longer bound by the Code, the provisions of which remain applicable to events or transactions occurring during the time a company was a member of the LDSA.

#### **A.f. Law**

---

Companies and direct sellers are presumed to comply with the requirements of law and therefore the Code does not restate all legal obligations.

#### **A.g. Standards**

---

The Code contains standards of ethical behaviour for direct selling companies and direct sellers. It is recommended that the Code be used as evidence of industry standards.

#### **A.h. Territorial Application**

---

LDSA pledges that it will require each member as a condition of admission and continuing membership in

kaip būtinos priėmimo į LTPA ir narystės joje sąlygos laikytūsi: nacionalinio kodekso, jei bendrovė yra nacionalinės tiesioginės prekybos asociacijos (TPA) narė; arba Europinių kodeksų bet kurioje iš Europos ekonominės erdvės (EEE) šalių; arba Pasaulinio kodekso, jei bendrovė nėra nacionalinės TPA narė ne EEE šalyje.

## **B. ELGESYS SU TIESIOGINIAIS PARDAVĖJAIS**

### **B.a. Tiesioginių pardavėjų elgesio atitikimas**

Bendrovės supažindina su Kodekso reikalavimais tiesioginius pardavėjus ir privalo reikalauti, kad tiesioginiai pardavėjai laikytūsi Kodekso arba jo nuostatas atitinkančių elgesio taisyklių. Tai yra būtina sąlyga, norint būti bendrovių platinimo sistemų nariu.

### **B.b. Verbavimas**

Nei bendrovės, nei tiesioginiai pardavėjai negali naudoti klaidinančių, apgaulingų bei nesąžiningų verbavimo veiksmų.

### **B.c. Verslo informacija**

Informacija, kurią bendrovė teikia savo esamiems ir potencialiems tiesioginiams pardavėjams, susijusi su galimybe dirbti bei su tuo susijusiomis teisėmis, išsipareigojimais, įprastais kaštais ir išlaidomis, turi būti tiksli ir išsami. Bendrovės rinkodaros planas turi būti skaidrus, suprantamas ir neklaidinti. Bendrovėms negali teikti potencialiems darbuotojams nepatikrinamų faktų ir neįvykdomų pažadų. Bendrovėms draudžiama klaidinančiai arba apgaulingai nurodinėti prekiavimo galybės privalumus potencialiems pardavėjams.

### **B.d. Pareiškimai apie uždarbį**

Tiesioginio pardavėjo kitoks uždarbis nei fiksuoti mokėjimai turi būti susietas su jo pardavimais vartotojams ir su pardavimais tiesioginių pardavėjų, kuriuos jis remia ir motyvuoja. Pagrįsto kiekio pirkimai asmeniniam vartojimui ar tiesioginio pardavėjo bei tiesioginių pardavėjų už kuriuos jis atsako vartojimas taip pat gali tarnauti kaip uždarbio pagrindas.

the LDSA to comply either with; the National Codes wherever the company is member of a national DSA; the European Codes wherever within the European Economic Area (EEA) the company is not a member of a national DSA; the World Code wherever outside the EEA the company is not a member of a national DSA.

## **B. CONDUCT TOWARDS DIRECT SELLERS**

### **B.a. Direct Sellers' Compliance**

Companies shall communicate the contents of the Code to all direct sellers and require their direct sellers, as a condition of membership in the Companies' distribution systems, to comply with the Code or with rules of conduct which meet its standards.

### **B.b. Recruiting**

Companies and direct sellers shall not use misleading deceptive or unfair recruiting practices in their interaction with prospective or existing Direct Sellers.

### **B.c. Business Information**

Information provided by the company to its direct sellers and to prospective direct sellers concerning the opportunity and related rights, obligations, typical costs and expenses shall be accurate and complete. The company's marketing plan shall be transparent, understandable and not misleading. Companies shall not make any factual representation to a prospective recruit which cannot be verified or make any promise which cannot be fulfilled. Companies shall not present the advantages of the selling opportunity to any prospective recruit in a false or deceptive manner.

### **B.d. Earnings**

Earnings of a direct seller other than fixed payments shall relate to his own sales to consumers and to similar sales made by direct sellers for whom he has support and motivation responsibilities. Purchases in reasonable amounts for personal use or consumption made by a direct seller and the direct sellers for whom he has such responsibilities may also serve as a basis for his earnings.

Bendrovėms ir tiesioginiams pardavėjams draudžiama klaidingai parodyti faktinius ir potencialius pardavimus ir savo tiesioginių pardavėjų uždarbius. Visus uždarbius ir pareiškimus apie įvykdytus pardavimus reikia pagrįsti dokumentais.

### **B.e. Santykiai**

---

Bendrovės su savo tiesioginiais pardavėjais sudaro raštiškas sutartis, kurias pasirašo tiesioginis pardavėjas ir bendrovė, arba raštu apibūdina tiesioginio pardavėjo ir bendrovės santykius, išdėstydamos visą esminę informaciją. Bendrovės privalo pranešti savo tiesioginiams pardavėjams apie jų teisinius įsipareigojimus, įskaitant reikalingas licencijas, registravimą bei mokesčius.

Bendrovėms ir tiesioginiams pardavėjams draudžiama pasinaudoti tiesioginio pardavėjo asmenybe, socialiniu, intelektiniu ar emociniu pažeidžiamumu ir šiuo pagrindu jį išnaudoti.

### **B.f. Mokesčiai**

---

Nei bendrovės, nei tiesioginiai pardavėjai negali prašyti kitų tiesioginių pardavėjų nepagrįstai didelio stojamojo mokesčio, mokesčio už mokymą, franšizės mokesčio, mokesčio už reklaminę medžiagą nei kito mokesčio, susijusio vien su teise dalyvauti šiame versle.

Visi mokesčiai turi atitikti pagrįstą vertę.

Bendrovės ir jų tiesioginiai pardavėjai neturi naudoti praktikos pagal kurią tiesioginis pardavėjas moka mokestį už dalyvavimą tiesioginės prekybos bendrovės platinimo sistemoje ir gauna uždarbį pagrįstą jo į platinimo sistemą atvestų tiesioginių pardavėjų sumokėtų mokesčiais.

Bet koks mokestis imamas iš tiesioginio pardavėjo turi būti tiesiogiai susiję su mainais suteiktų daiktų, gaminių ir paslaugų verte.

### **B.g. Pasitraukimo teisė**

---

Tiesioginis pardavėjas turi turėti bent jau 7 dienų periodą, per kurį galėtų pasitraukti iš sutarties nenurodymas priežasčių ir be jokių baudų.

Naudojimosi šia teise laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo sutarties su bendrove sudarymo dienos. Tiesioginis pardavėjas turi raštu informuoti bendrovę apie savo sprendimą pasitraukti iš sutarties.

Kai tiesioginis pardavėjas pasinaudoja pasitraukimo

Companies and direct sellers shall not misrepresent the actual or potential sales or earnings of their direct sellers. Any earnings or sales representations made shall be based upon documented facts.

### **B.e. Relationship**

---

Companies shall give to the direct seller, at the start of his activities, a written agreement, signed by both the company and the direct seller, or a written statement. The written agreement or statement shall contain all essential details of the relationship between the direct seller and the company. Companies shall inform their direct sellers of their legal obligations, including any applicable licenses, registrations and taxes.

Companies and direct sellers shall not misuse a direct seller's private sphere, social, intellectual or emotional sensitivities resulting in exploitation.

### **B.f. Fees**

---

Companies and direct sellers shall not require Direct Sellers or prospective Direct Sellers to assume unreasonable high entrance fees, fees for promotional materials or other fees related solely to the right to participate in the company's business.

Any fee shall represent reasonable value.

Companies and their direct sellers shall not permit practices whereby a direct seller pays a fee to participate in the distribution system of a direct selling company, and receives earnings based on fees paid by additional direct sellers introduced by him into that distribution system.

Any fees charged to become a Direct Seller shall relate directly to the value of the materials, products or services provide in return.

### **B.g. Right of Withdrawal**

---

The direct seller shall have a period of at least seven calendar days in which to withdraw from his agreement without penalty and without giving any reason.

The period for exercise of this right shall begin from the day of conclusion of the agreement. The direct seller shall inform the company in writing of his decision to withdraw from the agreement.

Where the right of withdrawal has been exercised by



teise, bendrovė turi atgal išpirkti visus gaminius ir pagalbą verslui, kurią tiesioginis pardavėjas pirkė pradėdamas savo veiklą. Bendrovė turi sugražinti visas jai tiesioginio pardavėjo sumokėtas sumas. Bendrovė negali būti įpareigota išpirkti gaminius ir suteiktą pagalbą verslui, jei jie nėra originalios, naujos ir nenaudotos būklės.

#### **B.h. Išpirkimas**

---

Nepaisant tiesioginio pardavėjo pasitraukimo teisės (B.g.), tiesioginiam pardavėjui nusprendus nutraukti santykius su bendrove, bendrovė turi iš jo nupirkti per pastaruosius 12 mėnesių pirktas, tačiau neparduotas ir dar tinkamas pardavimui gaminių atsargas.

Išperkant gaminius tiesioginis pardavėjas turi gauti ne mažiau 90 procentų grynosios išsigijimo kainos, atskaičius tvarkymo mokesčių bei atėmus bet kokią naudą, kurią tiesioginis pardavėjas gavo iš bendrovės grąžinamų prekių išsigijimo metu. Bendrove negali būti įpareigota išpirkti gaminius, jei jie nėra originalios, naujos ir nenaudotos būklės.

#### **B.i. Atsargos**

---

Bendrovės negali reikalauti nei skatinti tiesioginių pardavėjų, kad jie pirktų prekių atsargas nepagrįstai dideliais kiekiais nei pirkti gaminius reguliariai, kuomet mažai tikėtina, kad toks gaminių kiekis bus parduotas ar suvartotas per protingą laiko tarpą. Tinkamą atsargų kiekį galima nustatyti pagal atsargų ir realių pardavimo galimybių, prekių konkurencingumo, rinkos aplinkos santykį bei atsižvelgiant į bendrovėje naudojamą prekių grąžinimo ir atlyginimo politiką.

#### **B.j. Atlyginimas ir ataskaitos**

---

Bendrovės turi periodiškai pateikti tiesioginiams pardavėjams ataskaitas apie, jei taikoma, pirkimus, pardavimus, uždarbį, komisinius, premijas, nuolaidas, pristatymus, panaikintus užsakymus ir kitus susijusius duomenis pagal susitarimą su tiesioginiais pardavėjais. Visus priklausančius pinigus reikia mokėti ir atskaitymus daryti komerciškai pagrįstu būdu.

#### **B.k. Švietimas ir mokymas**

---

the direct seller, the company shall buy back all products and business aids that the direct seller purchased at the start of his activities. The company shall reimburse free of charge all sums paid by the direct seller. The company shall however not be obliged to buy back products and business aids if they are not in their original, new and unused condition.

#### **B.h. Buy back**

---

Notwithstanding the direct seller's right of withdrawal (B.g), should a direct seller decide to put an end to his relationship with the company, the company shall buy back all products purchased by the direct seller within the previous twelve months.

The terms of this buy-back will be that the direct seller will receive a minimum of 90% of the purchase price, less any earnings or benefits received by the direct seller based upon the purchase of the products being returned. The company shall however not be obliged to buy back products if they are not in their original, new and unused condition.

#### **B.i. Product Inventory**

---

Companies shall not require or encourage direct sellers to purchase a product inventory in unreasonably large amounts nor to purchase products on a regular basis where the quantity of products is unlikely to be sold or consumed within a reasonable amount of time. The following should be taken into account when determining the appropriate amount of product inventory: the relationship of inventory to realistic sales possibilities, the nature of competitiveness of the products and the market environment, and the company's product return and refund policies.

#### **B.j. Accounts**

---

Companies shall provide direct sellers with periodic accounts concerning, as applicable, sales, purchases, details of earnings, commissions, bonuses, discounts, deliveries, cancellations and other relevant data, in accordance with the company's arrangement with the direct sellers. All monies due shall be paid and any withholdings made in a commercially reasonable manner.

#### **B.k. Education and Training**

---

Bendrovės privalo užtikrinti reikiamą švietimą ir mokymą, taip pat suteikti informaciją apie rinką ir prekes, kad tiesioginiai pardavėjai galėtų elgtis etiškai. Mokyti galima už pagrįstą kainą arba nemokamai surengiant seminarus, pateikiant vadovėlius, gaires, garso ir vaizdo medžiagą.

### **B.1. Kitos priemonės**

Bendrovės privalo uždrausti tiesioginiams pardavėjams reklamuojant ar reikalaujant pirkti kitomis priemonėmis, kurios nėra suderintos su bendrovės pardavimo politika ir procedūromis.

Tiesioginiai pardavėjai, kurie parduoda bendrovės patvirtintą spausdintą ar elektroninio formato reklaminę ar mokamąją literatūrą privalo: 1) panaudoti tik tas priemones, kurios atitinka tuos pačius standartus, kurių laikosi bendrovė, 2) susilaikyti nuo reikalavimo pirkti tokią pardavimo pagalbinių literatūrą žemesnio lygio tiesioginiams pardavėjams, 3) tiekti pardavimų pagalbinių literatūrą pagrįstomis ir teisingomis kainomis, atitinkančiomis panašią literatūrą, kuri yra prieinama rinkoje ir, 4) siūlyti raštišką gražinimo politiką, kuri yra tokia pati kokią taiko tiesioginių pardavėjų atstovaujama bendrovė.

Bendrovės turi imtis pagrįstų žingsnių užtikrinti, kad tiesioginių pardavėjų naudojamos pardavimų pagalbines priemones atitiktų šio Kodekso nuostatas ir nebūtų klaidinančios ar apgaulingos.

## **C. BENDROVIŲ TARPUSAVIO ELGESYS**

### **C.a. Principas**

Reikalaujama, kad visos LTPA narės viena su kita elgtųsi sąžiningai.

### **C.b. Perviliojimas**

Nei bendrovės, nei tiesioginiai pardavėjai negali sistemingai vilioti tiesioginių pardavėjų iš kitų bendrovių.

### **C.c. Šmeižtas**

Bendrovėms ir tiesioginiams pardavėjams draudžiama nesąžiningai šmeižti kitų bendrovių prekes, prekybą, rinkodaros planus ar kokią kitą jų

Companies shall provide adequate education and training to enable direct sellers to operate ethically, including information on the applicable codes of ethics and on the market concerned and the product. Training may be accomplished by training sessions, written manuals, guides, or audio-visual material supplied at a reasonable price or free of charge.

### **B.1. Other Materials**

Companies shall prohibit Direct Sellers from marketing or requiring the purchase by others of any materials that are inconsistent with Company policies and procedures.

Direct Sellers who sell company approved promotional or training literature, whether in hard copy or electronic form shall: (1) utilize only materials that comply with the same standards to which the Company adheres, (2) refrain from making the purchase of such sales aids a requirement of downline Direct Sellers, (3) provide sales aids at a reasonable and fair price, equivalent to similar material available generally in the marketplace, and (4) offer a written return policy that is the same as the return policy of the Company the Direct Seller represents.

Companies shall take diligent, reasonable steps to ensure that sales aids produced by Direct Sellers comply with the provisions of this Code and are not misleading or deceptive.

## **C. CONDUCT BETWEEN COMPANIES**

### **C.a. Principle**

Member companies of the LDSA are requested to act fairly towards other members.

### **C.b. Enticement**

Companies and direct sellers should not entice away or solicit any direct sellers by systematic enticement towards other companies' direct sellers.

### **C.c. Denigration**

Companies shall neither denigrate nor allow their direct sellers to unfairly denigrate another company, its products, its sales and marketing plan or any

ypatybę.

## D. KODEKSO ĮGYVENDINIMAS

### D.a. Bendrovių atsakomybė

---

Pagrindinė atsakomybė už Kodekso laikymąsi tenka pačiai bendrovei. Kodekso pažeidimo atveju bendrovės privalo dėti visas pagrįstas pastangas, kad patenkintų skundą.

Kiekviena bendrovė narė ir bendrovė, kurios narystė sustabdyta, privalo paskirti už LTPA kodeksą atsakingą darbuotoją. Už kodeksą atsakingas darbuotojas yra atsakingas už atsakymus į LTPA Kodekso administratoriaus užklausas bei kaip jo bendrovė laikosi kodekso. Jis ar ji taip pat bus pagrindinis kontaktinis asmuo įmonėje bendrovei supažindinant su LTPA Etikos kodekso reikalavimais savo nepriklausomus pardavėjus, darbuotojus, klientus ir plačiąją visuomenę.

### D.b. LTPA atsakomybė

---

LTPA privalo turėti žmogų, atsakingą už skundų nagrinėjimą ir dėti visas galimas pastangas, siekiant išspręsti skundą.

### D.c. Kodekso administratorius

---

LTPA privalo paskirti nepriklausomą asmenį arba subjektą Kodekso administratorium. Kodekso administratorius stebi, kaip bendrovės laikosi Kodekso. Kodekso administratorius sprendžia visus neišspręstus tiesioginių pardavėjų skundus dėl Kodekso pažeidimų ir pateikia metinę ataskaitą dėl Kodekso taikymo.

### D.d. Veiksmai

---

Kodekso administratorius, atsižvelgdamas į tiesioginių pardavėjų skundus dėl to, jog bendrovė pažeidė Kodeksą, gali nutraukti bendrovės sutartį ar kitokius ryšius su tiesioginiu pardavėju, gražinti sumokėtus pinigus, išpėti bendrovę arba jos tiesioginius pardavėjus, arba imtis kitokių tinkamų veiksmų, apie šiuos veiksmus ir sankcijas paskelbti viešai.

other feature of that company.

## D. CODE ENFORCEMENT

### D.a. Companies' Responsibility

---

The primary responsibility for the observance of the Code shall rest with each individual company. In case of any breach of the Code, companies shall make every reasonable effort to satisfy the complainant.

Each member company and pending member company is required to designate a LDSA Code Responsibility Officer. The Code Responsibility Officer is responsible for facilitating compliance with the Code by their company and responding to inquiries by the LDSA Code Administrator. He or she will also serve as the primary contact at the company for communicating the principles of the LDSA Code of Ethics to their independent salespeople, company employees, customers and the general public.

### D.b. LDSA Responsibility

---

LDSA shall provide a person responsibility for complaint handling. LDSA shall make every reasonable effort to ensure that complaints are settled.

### D.c. Code Administrator

---

LDSA shall appoint an independent person or body as Code Administrator. The Code Administrator shall monitor companies' observance of the Code by appropriate actions. The Code Administrator shall settle any unresolved complaint of direct sellers based on breaches of the Code and shall furnish an annual report on the operation of the Code.

### D.d. Actions

---

Actions to be determined by the Code Administrator against a company regarding complaints of a direct seller concerning breaches of the Code may include termination of the direct seller's contract or relationship with the company, refund of payments, issuance of a warning to the company or its direct sellers, or other appropriate actions and the publication of such actions or sanctions.



#### **D.e. Skundų nagrinėjimas**

---

Bendrovės, LTPA ir Kodekso administratorius privalo įdiegti skundų nagrinėjimo procedūras bei užtikrinti, kad kiekvienu konkrečiu atveju gavus skundą būtų kuo greičiau išsiųstas reikiamas patvirtinimas ir per pagrįstą laikotarpį priimti atitinkami sprendimai.

#### **D.f. Bendrovių skundai**

---

Bendrovių skundus dėl kitų bendrovių arba dėl LTPA nagrinėja Kodekso administratorius arba nepriklausomas arbitras, pagal LTPA numatytas procedūras.

#### **D.g. Paskelbimas**

---

LTPA privalo paskelbti Kodeksą ir kuo plačiau apie jį informuoti. Nemokami spausdinti Kodekso egzemplioriai turi būti prieinami visuomenei nemokamai.

#### **D.e. Complaint Handling**

---

Companies, LDSA and Code Administrators shall establish complaint-handling procedures and ensure that receipt of any complaint is confirmed within a short time and decisions are made within a reasonable time.

#### **D.f. Companies' Complaints**

---

Complaints of a company about another company or LDSA shall be resolved either by the Code Administrator or an independent arbitrator, according the LDSA procedures.

#### **D.g. Publication**

---

LDSA shall publish the Code and make it known as widely as possible. Printed copies shall be made available free of charge to the public.