



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 äriruume, tavaliselt tarbi- ja enda kodus, teise tarbija kodus või tarbija töökohas.
- (2) *Tarbija* – füüsiline isik, kes ostab tooteid eesmärkidel, mida võib lugeda väljapoolse 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. Otsemüüjatel võib olla õigus värvata otsemüüjateks teisi inimesi.
- Otsemüüja võib olla iseseisev kaubaagent, iseseisev alltöövõtja, iseseisev edasimüüja, palgatöötaja või füüsilisest isikust ettevõtjast esindaja või mis tahes muu sarnane ettevõtete esindaja.
- (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) *Tellimisvorm*: mis tahes dokument, mida kasutatakse toodete tellimiseks; printitud või kirjalik dokument, millega kinnitatakse tarbija tellimuse üksikasju ning antakse tarbijale müügikviitung. Internetiostude puhul vorm, mis sisaldab kõiki pakumise ja ostu tingimusi ja mis esitatakse püsival andmekandjal.
- (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 liikmeksäämisel 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 ettevõtetelt 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 liikmekssoleku ajal.

1.6. Seadused

Ettevõtted ja otsemüüjad peavad järgima kõiki seadusest tulenevaid nõudeid. Seetõttu ei korraldata 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 kohaldatavus ja piiriülene mõju

EDSA lubab, et nõuab igalt liikmelt EDSAsse vastuvõtmise ja jätkuva liikmesuse tingimusena Euroopa otsemüügi käitumisjuhiste järgimist seoses otsemüügitgevustega väljaspool oma koduriiki, välja arvatud juhul, kui need tegevused kuuluvad muus riigis Seldiasse kuuluva otsemüügi assotsiatsiooni käitumisjuhise jurisdiktsiooni alla, kuhu kuulub ka liige.

Kui ettevõtte kohta esitatakse koodeksiga seoses kaebus riigis, kus ta ei ole liige, peab ettevõtte alluma koodeksiadministraatori jurisdiktsioonile oma asukohariigis (või kui ettevõtte ei ole oma asukohariigis liige, siis mis tahes riigis, kus ta on otsemüügi assotsiatsiooni liige) ning ta peab kandma koodeksiadministraatori asukohariigis kaebuse lahendamise seoses tekkinud mõistlikud kulud. Lisaks võib asukohariigi koodeksiadministraator (kui see on olemas) kooskõlastada tegevusi kaebuse esitaja riigi koodeksiadministraatoriga ning koodeksiga seotud väidetava kaebuse hindamisel kohaldada tähtsujärjestust: i) eetikakoodeksi standardid kaebuse esitamise riigis, või ii) eetikakoodeksi standardid selle ettevõtte asukohariigis, kelle kohta kaebus esitati, või iii) vähemalt Euroopa eetikakoodeksis esitatud standardid.

2. SUHTED TARBIJATEGA

2.1. Lubamatu käitumine

Otsemüüjad ja ettevõtted ei kasuta eksitavaid, pettuslikke, agressiivseid või ebaausaid müügitavaid.

2.2. Identifitseerimine

Müügiesitluse alguses tutvustavad otsemüüjad, ilma et neilt seda palutaks, tõepäraselt ja selgelt iseennast, oma ettevõtet, oma toodete laadi ning eesmärki, miks nad võimaliku tarbija poole pöörduvad.

2.3. Selgitamine ja demonstreerimine

Otsemüüjad pakuvad tarbijatele täpseid ja täielikke tooteselgitusi ja -demonstratsioone toote omaduste, hinna ja asjakohasel juhul krediitingimuste kohta, maksetingimuste kohta, õiguse kohta taganeda lepingust, tagastamis põhimõtete kohta, garantiitingimuste kohta ning müügijärgse teeninduse ja kättetoimetamise tähtaegade kohta. Otsemüüjad annavad tarbija kõigile küsimustele täpsed ja arusaadavad vastused. Seoses toote toimivust puudutavate väidetega esitavad otsemüüjad toote kohta üksnes selliseid suulisi või kirjalikke väiteid, mida ettevõtte on lubanud.

Tarbijale antav teave esitatakse selgel ja arusaadaval viisil, järgides nõuetekohaselt hea usu põhimõtet äritehingutes ning põhimõtteid, millega reguleeritakse selliste isikute kaitsmist, kes riiklike õigusaktide kohaselt ei saa nõusolekut anda, näiteks alaealised.

2.4. Tellimusankeet

Tarbijale antakse algse müügi ajal või enne seda kirjalik tellimisvorm või tehakse see talle kättesaadavaks. Kui müük toimub posti, telefoni või interneti teel või muul sarnasel isikliku kokkupuuteta viisil, tuleb tellimisvormi eksemplar toimetada kätte enne seda või lisada see algele tellimusele või tuleb see esitada prinditavas või allalaaditavas vormis interneti kaudu. Tellimisvormil osutatakse ettevõtte ja otsemüüja isik ning antakse tarbijale ettevõtte ning asjakohasel juhul ka otsemüüja täielikud kontaktandmed ning esitatakse kõik olulised müügitingimused.

2.5. 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 olema vähemalt 14-päevane. See tellimuse tühistamise võimalus peab sisaldama õigust ja tingimust saada raha tagasi kõigi tehtud maksete ja kaupade eest; või teavitada tarbija tagastamise õiguse puudumise kohta. Tingimusteta tagasiostu õigust võimaldavad ettevõtted ja otsemüüjad peavad selle õiguse kirjalikult esitama.

2.6. 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.

2.7. Kirjandus

Tooteid tutvustav kirjandus, reklaamtrükised ja -saadetised ei tohi sisaldada petliku või eksitava sisuga tootekirjeldusi, väiteid või illustratsioone. 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.

2.8. 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.

2.9. 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.

2.10. 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.

2.11. Ausus

Otsemüüjad peavad austama tarbija vähest ärikogemust. Otsemüüja ei tohi üksikisikust tarbi- ja usaldust kuritarvitada ega ära kasutada tarbija vanust, haigust, vaimset või füüsilist nõr-
rust, või millega võib muul viisil tarbijat tõenäoliselt eksitada.

kergeusklikkust, puudulikku arusaamist või vähest keeleoskust.

2.12. Soovitusmüük

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

2.13. Tellimuse täitmine

Mis tahes tellimus täidetakse võimalikult kiiresti ja igal juhul 30 päeva jooksul alates lepingu sõlmimisest, välja arvatud juhul, kui pooled on teisiti kokku leppinud.

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 liikmesettevõte 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 monitorib 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 tagasimaksimine, 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 kinnitataks kiiresti ja otsused tehakse mõistliku aja jooksul. Tarbijate kaebuste käsitlemine peab olema tarbijale tasuta.

3.6. Kättesaadavaks 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 tegevdi- rektor 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 tegevnoökogu liikmed või Seldia liikmeks mitteoleva riikliku DSA liikmed, eesmärgiga lepitada sellised otsemüügi ettevõtted, WFDSA ja kõnealune DSA.

3.8. Protseduurireglid

1. Teabe kogumine

Kui kaebuse käsitlemiseks on vaja koguda täiendavat teavet, selgitamaks 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

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

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.

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 tarbija enda kodus, teise tarbija kodus või tarbija töökohas.
- 2) *Tarbija* – füüsiline isik, kes ostab tooteid eesmärkidel, mida võib lugeda väljapoolse tema kauplemisalala, 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. Otsemüüjatel võib olla õigus värvata otsemüüjateks teisi inimesi. Otsemüüja võib olla iseseisev kaubaagent, iseseisev alltöövõtja, iseseisev edasimüüja, palgatöötaja või füüsilisest isikust ettevõtjast esindaja või mis tahes muu sarnane ettevõtte esindaja.
- 7) *Tulud* – kogu sissetulek, mille otsemüüja teenib. Tulud võivad olla komisjonitasud, müügmarginaalid, 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) *Kodeksi haldur* – EDSA poolt määratud sõltumatu isik või organ, kes jälgib ettevõtete tegevuste vastavust Kodeksile ning lahendab Kodeksi alusel esitatud kaebusi.

A.c. Ettevõtted

Kõik EDSA liikmesettevõtted töötavad järgida Koodeksit, mis on tingimus EDSA liikmekssaamisest 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 ettevõtetelt 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 liikmekssoleku ajal.

A.f. Riiklik seadused

Ettevõtted ja otsemüüjad peavad järgima kõiki seadusest tulenevaid nõudeid. Seetõttu ei korraldata 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 kohaldatavus ja piiriülene mõju

EDSA lubab, et nõuab igalt liikmelt EDSAsse vastuvõtmise ja jätkuva liikmesuse tingimusena Euroopa otsemüügi käitumisjuhiste järgimist seoses otsemüügitgevustega väljaspool oma koduriiki, välja arvatud juhul, kui need tegevused kuuluvad muus riigis Seldiasse kuuluva otsemüügi assotsiatsiooni käitumisjuhise jurisdiktsiooni alla, kuhu kuulub ka liige.

Kui ettevõtte kohta esitatakse koodeksiga seoses kaebus riigis, kus ta ei ole liige, peab ettevõtte alluma koodeksiadministraatori jurisdiktsioonile oma asukohariigis (või kui ettevõtte ei ole oma asukohariigis liige, siis mis tahes riigis, kus ta on otsemüügi assotsiatsiooni liige) ning ta peab kandma koodeksiadministraatori asukohariigis kaebuse lahendamise seoses tekkinud mõistlikud kulud. Lisaks võib asukohariigi koodeksiadministraator (kui see on olemas) kooskõlastada tegevusi kaebuse esitaja riigi koodeksiadministraatoriga ning koodeksiga seotud väidetava kaebuse hindamisel kohaldada tähtsusjärjestust: i) eetikakoodeksi standardid kaebuse esitamise riigis, või ii) eetikakoodeksi standardid selle ettevõtte asukohariigis, kelle kohta kaebus esitati, või iii) vähemalt Euroopa eetikakoodeksis esitatud standardid.

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 värbamise meetodeid.

B.c. Äriinformatsioon

Ettevõtte poolt otsemüüjatele ja potentsiaalsetele otsemüüjatele edastatav informatsioon äri võimalusest 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. Ettevõtte ei või jätta edasimüüjakandidaadile mis tahes muljet, mida ei ole võimalik kinnitada või anda lubadusi, mida ei ole võimalik täita. Ettevõtte ei tohi esitada edasimüüjakandidaadile pakutavaid müügivõimaluse eeliseid eksitaval või petlikul moel.

B.d. Tulud ja aruanded

Ettevõtte esitavad otsemüüjatele korrapäraselt aruandeid vastavalt kas müügi, ostu, töötasude üksikasjade, komisjonitasude, preemiate, allahindluste, tarnete, tühistamiste ja muude asjakohaste andmete kohta kooskõlas ettevõtte ja otsemüüjate vaheliste kokkulepetega. Kõik tasumata rahasummad makstakse ja mis tahes kinnipidamised tehakse majanduslikult põhjendatud viisil kooskõlas kohaldatava riikliku õigusega.

Otsemüüjatele makstavad töötasud tulenevad toodete või teenuste müügist tarbijatele. Otsemüüjate töötasud võivad põhineda otsemüüjate ning nende kaasatud inimeste poolsetel müügil ja isiklikul tarbimisel.

Otsemüüjad ei saa töötasu teiste otsemüüjate värbamise eest müügisüsteemi, sellise erandiga, et ettevõtte võivad anda otsemüüjatele väikeseid stiimuleid, mis on kooskõlas riikliku õigusega.

B.e. Suhted

1. Ettevõtte ja otsemüüjad ei esita valeandmeid oma otsemüüjate tegelike või võimalike müügitulemuste või töötasude kohta.
2. Töötasude ja müügiarvude esitamine peab
 - a) olema tõepärane ja täpne ning olema esitatud viisil, mis ei ole vale, pettuslik ega eksitav, ja
 - b) tuginema asjaomase turu dokumenteeritud ja põhjendatud asjaoludele.

3. Võimalikke müüjaid

a) tuleb teavitada, et tegelik töötasu ja müük on iga inimese puhul erinev ning et see oleneb müüja oskustest ning ajast ja pingutustest, mida ta antud tegevusse panustab, ja ka teistest teguritest, ja

b) tuleb piisavalt teavitada, et nad saaksid töötasu teenimise võimalusi põhjendatult hinnata.

B.f. Suhted

Ettevõtted 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 suhtest. Ettevõtted informeerivad oma otsemüüjaid nende seaduslikest kohustustest, kaasa arvatud vajalikest litsentsidest, registreerimistest ja maksudest.

Ettevõtted ja otsemüüjad ei väärkasuta otsemüüja eraelu ega tema sotsiaalseid, intellektuaalseid või emotsionaalseid asjaolusid.

B.g. Maksed

Ettevõtted ja otsemüüjad ei nõua otsemüüjatelt või võimalikelt otsemüüjatelt mõistlikust suuremate tasude maksmist mis tahes järgmise eest: sisenemistasud, frantsiisitasud, reklaammaterjalide tasud ning müügitoematerjalide või muud tasud, üksnes selleks, et saada õigus osaleda ettevõtte äritegevuses.

Ükski ettevõtte ei nõua toodete ostmist taotlemisprotsessi osana, välja arvatud juhul, kui need sisalduvad stardikomplektis.

Mis tahes tasud, mida nõutakse otsemüüjaks saamisel või jäämisel, sealhulgas ettevõtte osutatavate mis tahes nõutavate lisateenuste eest (nt internetikoolitus, eCommerce või muu internetilahendus, tarnekulud), kuuluvad juhul, kui otsemüüja lõpetab edasimüügi 30 päeva jooksul alates maksmisest, täielikult tagasimaksmisele (millest arvestatakse maha otsemüüja teenitud mis tahes komisjonitasu). Tagastatavad tasud piirduvad nende tasudega, mille otsemüüja maksis 30 päeva jooksul enne edasimüümise lõpetamist.

Keelatud on otsemüüjaks saamise või jäämise eest võetud tasude pealt makstavad mis tahes komisjonitasud, mis on tegelikult tasu otsemüüjate värbamise eest müügisüsteemi.

B.h. Privaatsuse austamine

Ettevõtted ja otsemüüjad peavad otsemüüjaga ühendust võtma mõistlikul viisil ja ajal, et vältida liigset pealetükkivust. Ettevõtted ja otsemüüjad peavad kaitsma kliendi, potentsiaalse kliendi või otsemüüja poolt antud informatsiooni.

B.i. Mittediskrimineerimine

Võimalikud edasimüüjad saavad ettevõtete ärivõimalustes osaleda, ilma et neid diskrimineeritaks soo, rassi, etnilise kuuluvuse, usuliste või vaimsete tõekspidamiste või poliitiliste seisus-

kohtade alusel. Ettevõtted keelavad kirjalikult segada omavahel mis tahes viisil äritegevust ja üht või mitut ülalmainitud eraeluosa.

B.j. Lattu paigutamine ja tagasiostmine

Ettevõtted ei nõua otsemüüjatel tootevaru ostmist ebamõistlikult suurtes kogustes ega inustada neid seda tegema. Ettevõtted võtavad selgeid ja põhjendatud meetmeid, tagamaks, et otsemüüjad, kes saavad enda kaasatud inimeste müügimahtudelt hüvitist, tarbiksid ostetud tooteid või müüksid neid edasi, et neil oleks õigus hüvitist saada.

Kui seda nõutakse otsemüüja ja ettevõtte vahelise suhte lõppemisel, ostavad ettevõtted tagasi mis tahes müümata jäänud ja edasimüüdava tootevaru, reklaammaterjalid, müügitoematerjalid ja komplektid, mis on ostetud eelneva kaheteistkümne kuu jooksul, ning maksavad otsemüüjale tagasi algse kulu, millest on maha arvatud otsemüüjalt võetav käsitlustasu kuni 10% ostu netohinnast. Samuti võib ettevõtte arvata maha kulud mis tahes hüvitisel, mille otsemüüja on tagastatud kauba algsel ostul saanud. Selline varu tagasiostmise põhimõte tuleb otsemüüjatele selgelt teatavaks teha.

Kui ettevõtte või müüja nõuab iseseisvalt müüjalt tootevaru või müügi abimaterjalide ostmist ebamõistlikult suurtes kogustes või innustab neid seda tegema, peetakse seda ebaausaks või pettuslikuks värbamistavaks.

B.k. Otsemüüja koolitus

Ettevõtted pakuvad adekvaatset väljaõpet ja koolitust, et otsemüüjad saaksid tegutseda eetiliselt. Koolituse võib korraldada mõistliku hinnaga või tasuta õppetundidena, kirjalike juhenditena, juhistena või audiovisuaalse materjalina. Ettevõtted ei pea kasutama koolituseprogramme eraldi tuluüksustena.

B.l. Teised materjalid

Ettevõtted keelavad otsemüüjatel turustada teistele otsemüüjatele mis tahes materjale, mida ettevõtte ei ole heaks kiitnud ja mis ei ole kooskõlas ettevõtte põhimõtete ja protseduuridega.

Lisaks kehtib otsemüüjate kohta, kes müüvad ettevõtte heakskiidetud seaduslikult lubatud reklaam- või koolitusmaterjale kas paberil, elektroonilisel kujul või mis tahes muus vormis, järgmine: i) nad pakuvad üksnes materjale, mis vastab ettevõtte järgitavatele standarditele, ii) neil on keelatud nõuda teistelt otsemüüjatel selliste materjalide müümist, iii) nad pakuvad müügitoematerjale mõistlike ja õiglase kuludega, nii et otsemüüja ei saa märkimisväärset kasumit, ning kõnealused materjalid on üldiselt turul saadaolevate materjalidega samaväärsed, ja iv) nad pakuvad kirjalikke tagastamispõhimõtteid, mis on samad kui otsemüüja esindatava ettevõtte tagastamispõhimõtteid.

Ettevõtted võtavad hoolikalt mõistlikke meetmeid, tagamaks, et otsemüüja koostatud müügi- ja sarnased materjalid vastavad käesoleva koodeksi sätetele ning et need ei ole eksitavad ega pettuslikud.

Keelatud on hüvitis, mida otsemüüja saab otsemüüjaks saamiseks või jäämiseks vajalike koolitus- ja reklaammaterjalide müügi eest, mis on tegelikult tasu otsemüüjate värbamise eest müügisüsteemi.

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.

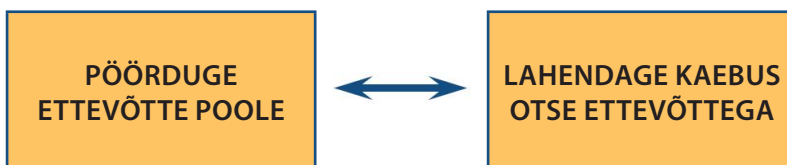
D.g. Kätesaadavaks tegemine

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/tarbija-noustamine/eetikakoodeks/>