

Этический кодекс Ассоциации прямых продаж

ЗАЩИЩАЕТ

- потребителей
- продавцов
- индустрию

ГАРАНТИРУЕТ

- этическое ведение бизнеса

УСТАНОВЛИВАЕТ

- стандарты индустрии

ОБЕСПЕЧИВАЕТ

- доверие и удовлетворенность потребителей
- выполнение компаниями-членами АПП обязательств, превышающих требования российского законодательства

КОМПАНИИ-ЧЛЕНЫ АССОЦИАЦИИ ПРЯМЫХ ПРОДАЖ

Amway



AVON
the company for women



МЫ РАБОТАЕМ
С ЛЮДЬМИ И ДЛЯ ЛЮДЕЙ



fL
faberlic

FLEUR DE SANTÉ
Европейские Технологии Красоты

Florange



MARY KAY®

MIRRA

NIKKEN®



oriflame
натуральная шведская косметика

Tahitian
noni



Этический кодекс АПП Этический кодекс АПП
АПП Этический кодекс АПП Этический кодекс АПП
Этический кодекс АПП Этический кодекс АПП

АССОЦИАЦИЯ ПРЯМЫХ ПРОДАЖ

www.rdsa.ru



Член Всемирной федерации
ассоциаций прямых продаж
www.wfdsa.org

Краткий обзор Этического кодекса АПП

Более ста лет индустрия прямых продаж предлагает людям качественные товары и заслуживающие доверия возможности ведения собственного бизнеса. Покупая продукцию у независимого продавца, убедитесь, что компания, которую он представляет, является членом российской Ассоциации прямых продаж (АПП). Все компании-члены АПП обязаны неукоснительно выполнять положения Этического кодекса, гарантируя тем самым высокий уровень обслуживания и защиту Ваших прав в качестве потребителя.

Независимый продавец прямых продаж должен:

Воздерживаться от использования вводящих в заблуждение или недобросовестных методов продаж.

Сообщить свое имя и адрес, а также название и адрес компании, которую он представляет.

Предоставить полное и точное описание продукции, а также сравнительные характеристики товара.

Предоставить точную и правдивую информацию о стоимости товаров и условиях оплаты.

Предоставить всю необходимую информацию об условиях доставки товаров.

Предоставить печатный бланк заказа продукции, в котором должна быть приведена информация о «периоде охлаждения», позволяющем клиенту отменить заказ в течение определенного разумного периода времени, а также гарантийные условия и обязательства (если на товар предоставляется гарантия).

Предоставлять правдивые и объективные сведения, а именно:

- вправе предоставлять только ту устную или письменную информацию, которая официально утверждена компанией, которую он представляет;
- использовать только подлинные и правдивые отзывы о товарах, которые не содержат каких-либо ложных или вводящих в заблуждение сравнений и комментариев.

Уважать право клиента на неприкосновенность личной жизни.

Обеспечивать своевременную доставку товаров.

По требованию клиента прекратить демонстрацию или презентацию товара.

Компании-члены Ассоциации прямых продаж принимают на себя следующие обязательства:

Воздерживаться от использования недобросовестных, вводящих в заблуждение или нечестных методов привлечения новых продавцов.

Предоставлять точную и достоверную, основанную на фактах информацию в отношении потенциальных доходов.

Заключить договор с независимым продавцом.

Периодически предоставлять отчеты, содержащие (при необходимости) информацию об объеме продаж, закупок, сведения о доходах, комиссионном вознаграждении, премиях, скидках и т.п.

В случае прекращения сотрудничества продавца с компанией, компания по просьбе продавца обязана выкупить любые непроданные, но пригодные для продажи товарные запасы, включая рекламные материалы, вспомогательные принадлежности и наборы предметов, облегчающие сбыт продукции, которые были приобретены продавцом в течение последних двенадцати месяцев, и выплачивает продавцу их первоначальную стоимость за вычетом платы за обработку и транспортировку, составляющей не более 10 % от чистой покупной цены, а также за вычетом любых льготных скидок, полученных продавцом при первоначальном приобретении возвращаемых товаров.

Удерживать продавцов от приобретения необоснованно большого количества продукции.

Запрещать продавцам продавать любые материалы, которые не соответствуют политике и процедурам компании.

Обеспечивать организацию образовательных и обучающих программ, чтобы позволить продавцам осуществлять свою деятельность с соблюдением этических норм.

Процедура рассмотрения претензий и жалоб

Компании-члены АПП обязуются предпринимать все разумные усилия для урегулирования возникших споров на основе корпоративных процедур рассмотрения жалоб и претензий.

В случае если жалоба или спор не могут быть улажены в установленном порядке, данная жалоба, связанная с возможным нарушением положений Этического кодекса, передается на рассмотрение Независимому Администратору Кодекса Ассоциации прямых продаж, который принимает решение, отвечающее интересам всех заинтересованных сторон.

В случае возникновения у Вас претензии или жалобы

Обратитесь в компанию, к которой у Вас имеется претензия. Все компании-члены, размещающие на своих печатных материалах логотип российской Ассоциации прямых продаж, принимают на себя обязательство соблюдать требования и положения Этического Кодекса и своевременно предпринимать меры для справедливого урегулирования возникших жалоб и претензий.

В случае если Ваша жалоба не была урегулирована в сжатые сроки и Вы не удовлетворены результатами принятого решения, Вы можете обратиться к Независимому Администратору Кодекса Ассоциации прямых продаж.

Жалобы и претензии направляются

Администратору Кодекса

Ассоциации прямых продаж

101000, Москва, Уланский пер., д.4, стр.1

E-mail: code@rdsa.ru