

A
Magyar Áruküldők Egyesületének
Etikai Szabályzata

1. Általános szabályok

A Magyar Áruküldők Egyesülete Etikai Szabályzatát a Magyar Áruküldők Egyesülete adta ki abból a célból, hogy:

- rögzítse és szabályozza az áruküldési kereskedelem etikai normáit Magyarországon
- ezzel a kereskedelmi formával kapcsolatba kerülő szervezetek, intézmények, személyek véleményét minél kedvezőbben alakítsa
- az ilyen tevékenységgel foglalkozó gazdasági szervezeteknek etikai útmutatásokat adjon

1.1. A Magyar Áruküldők Egyesületének minden tagja az Egyesület Etikai Bizottsága előtt felel azért, hogy az etikai szabályokat mind szellemben, mind betűje szerint alkalmazza, figyelembe véve eltérő ismeret-, tapasztalat- és megítélő-képességbeli szintjét mindazoknak, akikhez az ajánlatot címezik.

1.2. Azokat a tagvállalatokat, melyek az Etikai Szabályzat normáit megsértik az Egyesület Etikai Bizottsága figyelmeztetésben részesíti. A normák ismétlődő megsértése esetén az érintett tagvállalat közgyűlési határozattal kizárható az Egyesületből.

2. Tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó szabályok

2.1. A gazdálkodó szervezet a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a vevőt tájékoztatni:

- a gazdálkodó szervezet cégnevéről (nevéről), székhelyéről (lakóhelyéről), a külön jogszabályban meghatározott nyilvántartásba vételi számáról, adószámáról és telefonszámáról;
- a szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól;
- az ellenszolgáltatásról, beleértve az ellenszolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb fizetési kötelezettséget is;

- szükség szerint a szállítás költségéről;
- a fizetés, a szállítás vagy a teljesítés egyéb feltételeiről;
- az elállás jogáról;

- a távközlő eszköz használatának díjáról, ha azt az alapidíjtól eltérően állapítják meg;
- az ajánlati kötöttség idejéről;

- a szerződés legrövidebb időtartamáról olyan esetben, amikor a szerződésben foglaltak teljesítésére folyamatosan vagy ismétlődően kerül sor;

2.2. A gazdálkodó szervezet az 2.1. bekezdés szerinti tájékoztatási kötelezettségnek egyértelműen, közérthetően és pontosan, az igénybe vett távközlő eszköznek megfelelő módon köteles eleget tenni.

2.3. Ha a gazdálkodó szervezet telefonon tesz szerződéskötésre ajánlatot a fogyasztónak, annak kezdetekor köteles közölni legalább cégnevét (nevét), székhelyét és telefonszámát, valamint a fogyasztó figyelmét kifejezetten fel kell hívnia szerződéskötésre irányuló szándékára.

2.4. A gazdálkodó szervezet köteles a fogyasztót a szerződés megkötése előtt kellő időben, de legkésőbb a szerződés megkötésekor a 2.1. pontjában foglaltakról írásbeli tájékoztatóval vagy más, a szóbeli tájékoztatást megerősítő dokumentummal (a továbbiakban együtt: írásbeli tájékoztató) ellátni.

2.5. Az írásbeli tájékoztatónak a 2.1. pontban előírtakon felül tartalmaznia kell:

a.) A 3.10. pontban rögzített elállási jog gyakorlásának feltételeit, módját és következményeit, ideértve a mindenkor érvényben lévő vonatkozó jogszabályok előírásait is.

b.) A gazdálkodó szervezet azon telephelye (fiókja) vagy egyéb szervezeti egysége címét, ahol a fogyasztó kifogásait érvényesítheti

c.) A szavatosság illetve a jótállás feltételeit, valamint a teljesítést követően igénybe vehető kiegészítő szolgáltatás (alkatrészellátás, javítószolgáltatás) biztosítását.

d.) A szerződés megszüntetésének lehetőségét, ha az határozatlan időre szól vagy tartama az egy évet meghaladja.

3. Az áruküldő katalógusra vonatkozó szabályok

Az áruküldő katalógusra – mint az áruküldő kereskedelem leghagyományosabb eszközére – vonatkozó és ezen pontban rögzített előírások értelemszerűen vonatkoznak minden más távközlő eszközre (kínálathordozóra) is, olyan mértékben, amilyen mértékben az adott távközlő eszközön (kínálathordozón) az egyes pontban rögzített előírások megvalósíthatók.

Kötelező szerződéses feltételek

Áruküldői értékesítés esetén az eladónak gondoskodnia kell arról, hogy az alábbi feltételeket kimerítően és érthetően tartalmazza a szerződése:

- a katalógus érvényességi ideje
- a borítón feltüntetett érvényességi idő
- katalógus érvényessége, árváltozások
- szállítási határidő és szállítási késedelem
- reklamáció
- járulékos költségek
- szállítási kockázat
- a megrendelt árutól eltérő áru szállítására vonatkozó jog
- szerződéses feltételek
- elállási jog
- értékesítési szokások
- MÁE logo

3.1. A katalógus és árlista érvényességi ideje

A katalógus érvényességi idejét meg kell adni. Ez az alábbiak szerint történhet:

- az érvényesség megszűnését jelző dátum megadásával vagy
- annak megjelölésével, hogy a katalógus addig érvényes, míg új katalógus bizonyos időn belül megjelenik

3.2. A borítón feltüntetett érvényességi idő

A katalógus érvényességi idejét fel kell tüntetni a borítón. Ez történhet az évszám megadásával, vagy olyan kifejezések megjelölésével, mint tavaszi, nyári, őszi és téli katalógus, továbbá egyéb hasonló kifejezéssel, amely hozzávetőleges időmegjelölést tartalmaz.

3.3. A katalógus érvényessége árváltozások

A katalógus érvényességi határideje olyan körülmények alapján változtatható meg, amelyek felett az eladó nem rendelkezik és amelyeket előre nem láthatott, ha azok olyan gazdasági következménnyel járnak, amelyek az eladó szempontjából méltánytalanok.

A megrövidített érvényességi határidőtől értesítést kell kapniuk a katalógus regisztrált előjegyzőinek azáltal, hogy

- új katalógus kerül kiküldésre a megváltozott érvényességi határidőről szóló értesítéssel egyetemben,
- írásos értesítés kerül szétküldésre arról, hogy az új katalógus váltotta fel a régit.

Az érvényességi határidő meghosszabbításáról nem kell külön értesítést küldeni.

A katalógus érvényességi ideje alatt tett megrendelésre az alább említett kivételektől eltekintve a katalógusban megjelölt árak érvényesek.

Ha az eladó szempontjából méltánytalan mértékben felmerülnek illetve megváltoznak azok az adók vagy általános díjtételek, amelyek a fogyasztónak történő eladás esetén kiegészítik az eladási árat, az árat is ennek megfelelően lehet emelni. Az ilyen adóknak vagy általános díjtételeknek a csökkenése vagy elmaradása megfelelő mértékű árcsökkenést von maga után.

Abban az esetben, ha a katalógusban szereplő áruba beletartozó nyersanyag ára emelkedik anélkül, hogy azt az eladó előre láthatta volna, és csak olyan mértékben, hogy annak gazdasági következményei az eladóra nézve méltánytalanok, az ár ennek megfelelő mértékben növelhető az olyan katalógus esetében, amelyekre még nincs megrendelés.

Az eladónak a szállítás megkezdése előtt értesítenie kell a vevőt az új, megemelt árról és arról, hogy az új árra tekintettel jogosult a szerződéstől azonnali hatállyal elállni. A megemelt áru árát a fenti értesítés megtörténte és a vevő kifejezett utasítása alapján lehet csak leszállítani. Ilyen megrendelésekre nem vonatkozik a minimális rendelési ár.

3.3.1. Árcsökkenés

Az árengedményről vagy egyéb árcsökkenésről szóló ajánlatot úgy kell összeállítani, hogy abból a vevőnek azonnal egyértelmű legyen, hogy milyen árat kell fizetnie az áruért. Az árcsökkenés mértékéről szóló információt nem szabad úgy előadni, hogy az domináljon a végleges árról szóló adattal szemben. Világosan fel kell tüntetni, ha az árcsökkentés az árukészletnek csak egy bizonyos részére vonatkozik vagy ha az arra való jogosultság külön feltételekhez kötött.

3.4. Szállítási határidő és szállítási késedelem

Az eladónak meg kell adnia a szállítási határidőt. Ez történhet például úgy, mint “a szokásos szállítási határidő 2 hét, csúcsidényben pedig 3 hét”.

Speciális termékek esetében, pl.: élő növények, magvak, stb. megadandó az időjárási viszonyokhoz alkalmazkodó speciális szállítási határidő.

Szállítási késedelem bekövetkezte esetén a vevőt a lehető leghamarabb – a legutolsó szállítási határidőt követően legkésőbb egy héttel – értesíteni kell a késésről és tájékoztatni kell az új szállítási időpontról. A vevőnek mindazonáltal joga van, hogy érvénytelenítse rendelését. Az eladó feltételeinek egyértelműen kell taglalnia ezt az érvénytelenítési jogot. A járulékos költségeket a vevőnek csak egyszer kell kiegyenlítenie több részszállítás esetén is.

Abban az esetben, ha az áru véletlenül elfogy és az eladó nem tud új szállítási időpontot adni, a vevő mentesül a megrendelés alól. Az eladónak erről haladéktalanul értesítenie kell a vevőt.

Abban az esetben, ha fennáll annak a veszélye, hogy az illető áru, illetve áruk szállítása csak a megjelölt szállítási határidő eltelte után történhet – pl.: divatáru iránti nagy kereslet esetén – az erről szóló felvilágosítást a katalógusnak tartalmaznia kell.

Egyértelműen felvilágosítást kell adni arról, ha az ajánlat ideje alatt az árura vagy az áru bizonyos fajtájára szóló kereslet várhatóan meghaladja az eladó szállítási lehetőségeit, pl.: kiárusításnál. Ha eltérő gyakorlatra kerül sor abban az esetben, ha a felkínált áru nincs raktáron, felvilágosítást kell adni arról pl.: az alábbiak szerint:

- egy későbbi meghatározott időpontban történő szállítás (késleltetett rendelés)
- új megrendelés alapján történő szállítás (alkalmi készlethiány)

3.5. Reklamáció

Reklamáció esetén azt az észrevételt értjük, amely egy áru hibájára, hiányára, sérülésére az áru szállításával kapcsolatos vagy általános tájékoztató, kereskedelmi, fizetési és ügyfélszolgálati tevékenységére vonatkozik.

Reklamáció esetén kötelezhető a vevő arra, hogy mellékelje a számlát vagy más módon igazolja a vásárlást. A vevővel szemben nem támasztható olyan követelmény, hogy az áru használatlan legyen.

A vevő reklamációs jogait, feltételeit, helyét és idejét az eladónak a szerződési feltételekben egyértelműen és a vevők számára világosan rögzítenie kell.

Az eladó köteles megtenni mindent, ami lehetőségében áll, hogy a vitákat a vevővel rugalmasan rendezze.

3.6. Járulékos költségek

Abban az esetben, ha a vevőnek magáért az áruért áron felüli költségeket is térítenie kell, így pl.: a szállítással, postai utánvétellel vagy expedícióval kapcsolatban, az eladónak világosan a vevő tudtára kell adnia, hogy ezek a költségek milyen esetben merülhetnek fel és milyen a nagyságrendjük.

Az erről szóló felvilágosítás megadható:

- az árura vonatkozó árinformációhoz kapcsolódva, vagy
- minden oldalon, ahol előfordul, hogy az áru milyen járulékos költségek mellett vehető át, vagy
- kiadványon belül, vagy

- a megrendelőlapon a járulékos költségek összegzett ismertetésének formájában.

3.7. Szállítási kockázat

Az eladótól a vevőig történő szállítás esetén az eladó felelős azért, ha az áru szállítás közben megsérül vagy elveszik. A vevőtől az eladóig történő szállítás esetén a vevő a felelős azért, ha az áru szállítás közben megsérül vagy elveszik.

3.8. A megrendelt árutól eltérő áru szállítására vonatkozó jog

A megrendelt áru külön rendelés nélkül történő helyettesítése feltételezi azt, hogy a helyettesítő áru:

- azonos áru, vagy alacsonyabb árú áru, de ugyanolyanok vagy jobbak a jellemzői, és minőségi tulajdonságai mint a megrendelt árué,
- visszaküldhető az eladó költségére,
- a vevő egy mellékelt iratban vagy a számlán egyértelmű felvilágosítást kap a fenti három pontban foglalt feltételekről.

3.9. Szerződéses feltételek

A katalógusban a szerződéses feltételekre vonatkozó szöveget el kell különíteni az egyéb szövegtől és egy helyre kell pontosítani.

3.10. Elállási jog

- A vevő a szerződéstől nyolc munkanapon belül indoklás nélkül elállhat.
- A vevő az elállás jogát attól a naptól kezdve gyakorolhatja, amikor az árut átvette, szolgáltatás nyújtása esetében pedig, amikor a szerződést megkötötte, feltéve, hogy a gazdálkodó szervezet a 2. pont szerinti tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.
- Ha a gazdálkodó szervezet nem tesz eleget a 2. pont szerinti tájékoztatási kötelezettségének, a vevő az elállás jogát az áru átvételének napjától, szolgáltatás nyújtása esetén pedig a szerződés megkötésének napjától számított három hónapon belül gyakorolhatja.
- Ha a 2. pont szerinti tájékoztatásra az előző bekezdésben meghatározott 3 hónapon belül sor kerül, a vevő számára az elállásra nyitva álló nyolc munkanapos határidő attól a naptól kezdődik, amikor a tájékoztatót kézhez kapta.
- A gazdálkodó szervezet köteles a vevő által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az ellátást követő harminc napon belül visszatéríteni. A vevő viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket. A vevőt ezen felül egyéb költség nem terheli. A gazdálkodó szervezet azonban követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

3.11. Értékesítési szokások

A katalógusban a speciális értékesítési szokásokról szóló információt és egyéb hasonló adatokat a szerződéses feltételekhez kapcsolódva kell megadni.

3.12. MÁE logo

Az eladónak tájékoztatnia kell a vevőt, hogy tagja a Magyar Áruküldő Egyesületnek és a tájékoztatás mellett közölnie kell a MÁE azon postafiókszámát is, ahol a vevők az egyesületet bármilyen ügyben elérhetik. Ugyan csak kötelezően minden kiadványon jól láthatóan meg kell jelentetni a MÁE logóját.

4. A megrendelő szelvényre vonatkozó szabályok

A megrendelő szelvényen vagy bármilyen hasonló nyomtatványon kötelező információként közölni kell a minimális rendelési határról szóló tájékoztatást és egyértelműen emlékeztetni kell a vevőt a megrendelési feltételek ismeretére valamint arra, hogy megrendelésével ezeket a feltételeket elfogadta.

5. Az árura és árra vonatkozó szabályok

5.1. Az áru leírása

Az áru szóban és képen történő leírásának helytállónak kell lennie és kiindulópontnak kell tekinteni azt, hogy a vevő nem látta az árut megrendelés előtt, ezért az áru leírásának magában kell foglalnia a vevő számára fontos valamennyi információt.

5.2. Ár

Az árat az áru bemutatásához kapcsolódóan kell megadni. Amennyiben az áru tartozékokkal, külön felszereléssel vagy már árukkal együtt kerül bemutatásra a képaláírásból egyértelműen ki kell derülnie annak, hogy mit tartalmaz az ár.

5.3. Leértékelt áruk/speciális kedvezmények

Leértékelés esetén, ha a régi magasabb ár is fel van tüntetve az új, alacsonyabb árhoz kapcsolódva, a vállalatnak bizonyítania kell igény esetén, hogy a vállalat vagy a neki szállító vállalat, valóban árusította azt a speciális árut a régi, magasabb áron korábban.

5.4. Részletfizetés

Részletfizetésre szóló értékesítés esetében az ajánlatban világosan meg kell adni a hitelfeltételeket, beleértve az előlegnek és a törlesztésnek az összegét, a fizetendő részletek összegét, számát és gyakoriságát, valamint az így fizetendő teljes árat, azt összehasonlítva, ha van ilyen, a készpénzben fizetendő árral.

6. Piaci bevezetésre vonatkozó szabályok

6.1. Alapelvek

Piaci bevezetést, direkt marketinget, hirdetést folytatónak fel kell készülniük arra, hogy az állításaikat vagy adott ajánlataikat igazolják. Hamis, félrevezető, megtévesztő, csalárd vagy versenytársat indokolatlanul becsmérlő hirdetés vagy sajátos állítás nem közölhető.

6.2. Az információ tartalma

A piaci bevezetésnek, amely magába foglalja az áruküldő szolgálat útján történő vásárlásra szóló lehetőséget is, világos és könnyen felfogható módon tájékoztatnia kell

- a 3.4., 3.5, 3.6., 3.7., 3.8., 3.9. és 3.10. pontokban megadott szerződéses feltételekről, valamint
- egyéb, az eladó által felállított szerződéses feltételekről, így pl.: az ármódosításra vonatkozó jogról, a minimális rendelési határról, a raktárkészlet kiürülése esetén érvényes eljárásról (késleltetett rendelésről, az esetleges áruhiányról).

6.3. Kötelező információ

Abban az esetben, ha a piaci bevezetés során gyakorlati okoknál fogva nem ismertethető a 3.4., 3.5, 3.6., 3.7., 3.8., 3.9. és 3.10. pontokban foglalt valamennyi szerződéses feltétel, legalább az alábbiakról tájékoztatást kell adni:

- szállítási határidő
- ár- és hitelfeltételek
- járulékos költségek
- szavatossági és jótállási feltételek
- az eladó vagy a vevő állja a szállítási költségeket, csere, visszaküldés, visszatérítés és az eladást követő szolgáltatás
- az eladó vagy a vevő állja a szállítás közben felmerülő kockázatokat
- mennyiségi korlátok
- egyéb olyan feltételek, amelyek eltérnek az érvényben lévő törvénykezéstől,
- ahelyett, hogy az eladó előre számot ad ezekről a feltételekről, jelezheti, hogy ilyen feltételek léteznek és ugyanakkor tájékoztatni kell a vevőt arról, hogy a megrendelés előtt hogyan tudatja vele ezeket,

6.4. Amennyiben bármilyen okból a 6.2. és a 6.3. pontokban rögzítettek nem ismertethetők a piaci bevezetés során úgy egy mondatban kötelező tájékoztatást adni a vevőnek, hogy mindezeket az információkat hol találhatja meg.

6.5. A szállító vállalat kötelezettsége

A MÁE tagok kötelezik magukat, hogy az áruküldő kereskedelemre vonatkozó összes törvényi előírást, hatályos jogszabályt valamint az Áruküldő Egyesület Etikai Szabályzatát betartják.

6.6. Illendőség

Csak felnőttekhez illő ajánlatok gyermekek számára nem tehetők. Az ajánlat tartalmát képező szövegeknek, rajzoknak és fényképeknek meg kell felelniük az illendőség normáinak, különös tekintettel arra a tényre, hogy az ajánlatok, bárkinek címezték is azokat, gyermekek kezébe is kerülhetnek.

6.7. Meg nem rendelt áru

Az eladó semmiféle körülmények között nem küldhet olyan árut, amelynek szállítására előzőleg kifejezett megrendelést nem kapott, kivételt kizárólag az értékesítést támogató áruminták vagy ajándékok képezhetnek, amelyek viszont csak ingyen és feltétel nélkül adhatók.

7. Garanciális feltételekre vonatkozó szabályok

7.1. A garanciális feltételek megszerezhetőségének időpontja

Amennyiben garancia jár az áruhoz az összes garanciális feltételt a vevő rendelkezésére kell bocsátani legkésőbb a szállításkor.

7.2. Információ a garanciális feltételek megszerezhetőségi időpontjáról

A garanciális áruk piaci bevezetésére árusításakor felvilágosítást kell adni arról, hogy a vevő kérésére még az áru megrendelése előtt rendelkezésre áll az összes garanciális feltétel.

7.3. Kötelező információ

Ha az összes garanciális feltételekről szóló tájékoztatás gyakorlati okokból nem történhet meg a piaci bevezetés (direkt marketing, hirdetés, stb.) legalább az alábbi információt meg kell adni:

- a garancia időtartalma
- a garancia leglényegesebb tartalma (pl.: funkció- és árugarancia)
- az esetleges önkockázat előfordulása és nagyságrendje

8. Adatbázisra vonatkozó szabályok

Név- és címlisták, személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok

8.1. A tagok marketing célú név- és címlistáikat, valamint vevőik és lehetséges vevőik egyéb személyes adatait csak törvényes és tisztességes módon szerzik meg és használják fel.

8.2. A tagoknak / vállalatoknak tevékenységüknek megfelelő adatvédelmi és adatvédelmi rendszert kell kialakítaniuk. Ennek keretében pl.:

- elvégzik adatvédelmi átvilágításukat
- kidolgozzák belső személyes-adatkezelési szabályukat
- azt betartatják munkatársaikkal, valamint részlegeikkel és más szervezeti egységeikkel, és
- annak végrehajtását rendszeresen ellenőrzik.

9. Nyereményjátékokra vonatkozó szabályok

A nyereményjátékok lebonyolítására vonatkozó szabályok

9.1. A sorsolásokat közjegyző jelenlétében tartják.

9.2. Minden meghirdetett díjat kisorsolnak.

9.3. Minden résztvevő egyenlő eséllyel indul.

- 9.4. A sorsolásban a játékot szervező / lebonyolító cég tagjai, annak családtagjai vagy annak közeli barátai nem vehetnek részt.
- 9.5. A cég betartja a szerencsejáték törvényes előírásait.
- 9.6. A nyereményjáték részvételi szelvénye és a nyereményjátékhoz kapcsolódó semmilyen információ nem tartalmazhat szándékosan félrevezető információt. Az információt úgy kell megírni, hogy az egy olvasással világosan érthető legyen.
- 9.7. A nyeremény után fennálló forrásadót a játék szervezője / kihirdetője minden esetben magára vállalja saját költségeként.