

# A Magyar Áruküldők Egyesületének Etikai Kódexe

## 1. cikk A kódex hatálya

1. § A Kódex a Magyarországon hagyományos és internetes "csomagküldő kiskereskedelmet" folytató gazdálkodó szervezetek szakmai, etikai normagyűjteménye.
2. § A Kódex hatálya kiterjed a Magyar Áruküldők Egyesületének (továbbiakban: MÁE) rendes tagjaira (továbbiakban: MÁE tag), a Kódexet aláíró egyéb szervezetekre és mindazokra, akik a Kódex rendelkezéseinek alávetik magukat
3. § A Kódex elfogadása és betartása a MÁE-be történő belépés, így a rendes tagság alapfeltétele.
4. § A MÁE minden tagja az Egyesület Etikai Bizottsága előtt felel azért, hogy az etikai szabályokat mind szellemben, mind betűje szerint alkalmazza, figyelembe véve az eltérő ismeret, tapasztalat- és ítélőképességbeli szintjét mindazoknak, akikhez a MÁE tagok ajánlataikat címzik.
5. § Azokat a tagokat, melyek az Etikai Szabályzat normáit megsértik a MÁE Etikai Bizottsága figyelmeztetésben részesíti. A normák ismétlődő megsértése esetén az érintett tag egyszerű szótöbbséggel hozott közgyűlési határozattal kizárható a MÁE-ből.

## 2. cikk Értelmező rendelkezések

1. § Amennyiben a Kódex másképp nem rendelkezik, az egyes kifejezések értelmezésére a hatályos jogszabályokban rögzített fogalmi, értelmező rendelkezések az irányadók
2. § A Kódexet mind tartalmában, mind szellemében együtt kell alkalmazni.
3. § Távközlő eszköz: bármely eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződéses nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, az automata hívókészülék, a rádió, a videotelefon, videotex (mikroszámítógép képernyővel) billentyűzettel vagy érintőképernyővel, az elektronikus levél (email), a távmásoló (telefax) és a televízió.
4. § Reklamáció: Reklamáción azt az észrevételt értjük, amely egy áru hibájára, hiányára, sérülésére az áru szállításával kapcsolatos vagy általános tájékoztatási, kereskedelmi, fizetési és ügyfélszolgálati tevékenységére vonatkozik.

## 3. cikk A tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó szabályok

1. § A gazdálkodó szervezet a szerződés megkötése (megrendelés elfogadása) előtt kellő időben köteles a vevőt tájékoztatni:

- a gazdálkodó szervezet cégnevéről (nevéről), székhelyéről (lakóhelyéről), képviselőjéről, adószámáról, cégjegyzékszámáról, adatvédelmi nyilvántartási számáról;
- a szerződés tárgyának lényeges jellemzőiről;
- a terméknek, illetve szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is magában foglaló áráról, illetve díjáról, valamint az összes járulékos költségről, így különösen a fuvardíjról, szállítási vagy postaköltségről;
- a fizetés, a szállítás vagy a teljesítés egyéb feltételeiről;
- az elállás jogáról és gyakorlásának módjáról;
- jótállási és szavatossági feltételekről;
- a távközlő eszköz használatának díjáról, ha azt az alapdíjtól eltérően állapítják meg;
- az ajánlati kötöttség és az akciós ajánlat érvényességi idejéről; a szerződés legrövidebb időtartamáról olyan esetben, amikor a szerződésben foglalt teljesítésére folyamatosan vagy ismétlődően kerül sor.

2. § A gazdálkodó szervezet az 1. § szerinti tájékoztatási kötelezettségnek egyértelműen, közérthetően és pontosan, az igénybe vett távközlő eszköznek megfelelő módon köteles eleget tenni.

3. § Ha a gazdálkodó szervezet telefonon tesz szerződéskötésre ajánlatot a fogyasztónak, a hatályos jogszabályok szerint köteles tájékoztatási kötelezettségének eleget tenni.

4. § A gazdálkodó szervezet köteles a fogyasztót a szerződés megkötése előtt kellő időben, de legkésőbb a szerződés megkötésekor legalább az 1. §-ban foglaltakról írásbeli tájékoztatóval - papíron vagy más, a fogyasztó számára hozzáférhető tartós adathordozón - (a továbbiakban: írásbeli tájékoztató) ellátni.

Ha e kötelezettségének a szerződéskötést megelőzően nem tett eleget, ezt az írásbeli megerősítést a szerződés teljesítése során kellő időben, de - kivéve, ha a teljesítés harmadik személy részére történik - legkésőbb a teljesítés időpontjában köteles a fogyasztó részére rendelkezésre bocsátani.

5. § Az írásbeli tájékoztatónak az 1. §-ban előírtakon felül tartalmaznia kell:

- a.) Az 1. § -ban 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.

#### **4.cikk**

#### **Az áruküldő ajánlathordozóra, valamint a jogügyletre vonatkozó szabályok**

1. § A jelen kódexben rögzített előírások értelemszerűen vonatkoznak minden más eszközre (ajánlathordozóra) is, olyan mértékben, amilyen mértékben az adott eszközön (ajánlathordozón) az egyes pontban rögzített előírások megvalósíthatók.

## **2. § Kötelező szerződéses feltételek**

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

- az ajánlat érvényességi ideje
- a lajánlathordozón feltüntetett érvényességi idő
- árváltozások;
- szállítási határidő és szállítási késedelem
- reklamáció, reklamációs ügyintézés
- az áru ellenértékén felüli járulékos költségek
- szállítási kockázat
- a megrendelt árutól eltérő áru szállítására vonatkozó jog (helyettesítő termék)
- szerződéses feltételek
- elállási jog
- MÁE logó, szlogen

## **3. § Az ajánlat és árlista érvényességi ideje**

Az ajánlat érvényességi idejét meg kell adni. Ez az alábbiak szerint történhet:

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

## **4. § Az ajánlathordozón feltüntetett érvényességi idő**

Az ajánlat érvényességi idejét fel kell tüntetni a ajánlathordozón. Ez történhet az évszám megadásával, vagy olyan kifejezések megjelölésével, mint tavaszi, nyári, őszi és téli katalógus, továbbá egyéb hasonló kifejezéssel, amely hozzávetőleges, de a fogyasztó számára egyértelmű időmegjelölést tartalmaz.

## **5. § Árváltozások**

Az ajánlat 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 az ajánlat regisztrált előjegyzőinek azáltal, hogy

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

Az érvényességi határidő meghosszabbításáról nem kell külön értesítést küldeni.

Az ajánlat érvényességi ideje alatt tett megrendelésre az alább említett kivételektől eltekintve az ajánlatban 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 az ajánlatban 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 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 árú árut a fenti értesítés megtörténte és a vevő kifejezett utasítása alapján lehet csak leszállítani. Ilyen megrendelésekre nem vonatkozik a minimális rendelési ár.

## **6. § 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 (november 1-től december 24-ig) pedig 3 hét".

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

Szállítási késedelem felmerülése esetén a vevőt a lehető leghamarabb értesíteni kell a késedelemről és tájékoztatni kell az új szállítási időpontról. A vevőnek mindazonáltal joga van, hogy elálljon a megrendelésétől. Az eladó feltételeinek egyértelműen kell taglalnia ezt az elállási jogot.

A járulékos költségeket a vevőnek csak egyszer kell kiegyenlítenie több részletben történő szállítás 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 a megrendelt áru, illetve áruk szállítása csak a megjelölt szállítási határidő eltelte után történhet – pl.: divatáru iránti nagy kereslet esetén – az erről szóló felvilágosítást az ajánlatnak 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).

## **7. § Reklamáció**

Reklamáció esetén kötelezhető a vevő arra, hogy mellékelje a számlát vagy más módon igazolja a vásárlást. A vevővel szemben – a jogszabályban meghatározott esetek kivételével - nem támasztható olyan követelmény, hogy az áru használatlan vagy bontatlan csomagolású 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, ügyfélbarát módon rendezze.

A reklamációk tekintetében fokozottan betartandók a Ptk. hibás teljesítésre vonatkozó, valamint a fogyasztóvédelmi törvény rendelkezései az egyéb mindenkori hatályos jogszabályokkal együtt.

## **8. § Járulékos költségek**

Abban az esetben, ha a vevőnek magáért az áruért annak árán felüli költségeket is térítenie kell, így pl.: a szállítással, postai utánvétellel vagy expedíálással kapcsolatos költségeket, az eladónak világosan a vevő tudomására kell hoznia, hogy ezek a költségek milyen esetben merülhetnek fel és milyen nagyságrendben.

Az erről szóló felvilágosítás megadható:

- az árura vonatkozó árinformációhoz kapcsolva, vagy
- minden oldalon, ahol előfordul, hogy az áru milyen járulékos költségek mellett vehető át, vagy
- az ajánlaton belül, vagy
- a megrendelőlapon/kosárban, a járulékos költségek összegzett ismertetésének formájában a vásárlás véglegesítését megelőzően.

## **9. § 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.

## **10. § A megrendelt árutól eltérő áru szállítására vonatkozó jog**

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

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

## **5. cikk**

### **Reklámozásra, hirdetésre vonatkozó szabályok**

1. § A MÁE tagja köteles mindennemű reklámozási vagy hirdetési tevékenysége során a vevőkkel szemben tisztességes magatartást tanúsítani és a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően eljárni.

2. § A vevővel névre szóló reklám bármilyen formában kizárólag abban az esetben közölhető, ha ahhoz a vevő előzetesen, írásban hozzájárult, kivéve ha jogszabály a hozzájárulás hiányában történő reklámozást lehetővé teszi. Ennek érdekében a tag a hozzájárulást akár a megrendelés leadásakor is beszerezheti a vevőtől.

3. § A reklámozásra, hirdetésre vonatkozó szabályok az elektronikus úton történő reklámozási tevékenység esetében fokozottan betartandók. A MÁE tagja köteles a kéretlen elektronikus reklámküldemény („SPAM”) küldésének látszatát is kerülni.

4. § A MÁE tagjai számára ajánlja a Magyar Reklámszövetség Magyar Reklámetikai Kódexében foglaltaknak betartását, szellemiségének követését.

## **6. cikk**

### **Árcsökkentés, akció**

- 1.§ Árengedmény, akció kizárólag időben, tartalomban és részvételi jogosultságban világos és egyértelmű feltételekkel hirdethető meg.
- 2.§ Az akció megkezdésekor rendelkezésre kell állnia az akció teljes időtartamára várható igényeket kielégítő árukészletnek.
- 3.§ Az árengedményről vagy egyéb árcsökkentésről szóló ajánlatot úgy kell összeállítani, hogy abból a vevőnek azonnal egyértelmű legyen, hogy milyen árat kell fizetnie az áruért.
- 4.§ Az árcsökkentés mértékéről szóló információt nem szabad úgy előadni, hogy a mértékre való utalás megtévesztő benyomást keltsen.
- 5.§ Világosan fel kell tüntetni, ha az árcsökkentés az árukészletnek csak egy bizonyos részére vonatkozik, vagy ha az arra való jogosultság külön feltételekhez kötött.
- 6.§ Az akció nem lehet megtévesztő vagy csalárd.

## **7. cikk**

### **Nyereményjátékok**

1. § A MÁE tagja nyereményjáték szervezése esetén köteles:
  - a sorsolást közjegyző jelenlétében megtartani;
  - minden meghirdetett díjat kisorsolni;
  - minden résztvevő számára egyenlő esélyt biztosítani;
  - betartani a szerencsejáték szervezésére vonatkozó jogszabályok előírásait.
2. § A nyereményjátékban a játékot szervező/lebonnyolító cég tagjai, azok családtagjai, vagy ezek közeli barátai nem vehetnek részt.
3. § A nyereményjátékhoz kapcsolódó semmilyen tájkoztató vagy egyéb anyag nem tartalmazhat semmilyen szándékosan félrevezető információt.
4. § A nyeremény után fizetendő adóterhet a játék szervezője/kihirdetője minden esetben magára vállalja költségként.

## **8. cikk**

### **Adatvédelem**

1. § A MÁE tagja köteles tevékenysége során az adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak mindenkor megfelelni, és ügyfelei adatait a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően kezelni, vagy azzal egyéb tevékenységet végezni.
2. § A MÁE tagja köteles a mindenkori adatvédelmi hatóságnál vezetett nyilvántartásba adatkezelőként bejelentkezni (adatvédelmi nyilvántartási számot kérni).
3. § A MÁE tagja weboldal üzemeltetése, webshop fenntartása esetén köteles a vásárlás

technikai feltételeinek (pl. „cookie”-k tárolása), valamint a speciálisan Interneten megvalósuló marketing tevékenységeinek (pl. google remarketing) adatvédelmi vonatkozásairól ügyfeleit a szerződési feltételek, vagy az adatvédelmi tájékoztatás keretében tájékoztatni.

## **9. cikk**

### **Tagok egymással és MÁE-val szembeni viselkedési normái**

1. § A MÁE tagja köteles más MÁE tagokkal szemben mindenkor és mindenben a tisztességes üzleti magatartást tanúsítani, tevékenysége során más MÁE tag érdeksérelmét lehetőleg elkerülni, más MÁE tag tevékenységét tiszteletben tartani.
2. § A MÁE tagja köteles a MÁE érdekeit harmadik személyekkel szemben képviselni, védeni, illetve tevékenysége során a MÁE érdeksérelmét lehetőleg elkerülni.

Budapest, 2013. május 21.