ПИТАННЯ ТА ВІДПОВІДІ ДЛЯ ДИСТРИБ'ЮТОРІВ

Представлені питання та відповіді ґрунтуються на основі Кодексу професійної етики УАПП. Вони відображають ситуації, в які ви можете потрапити, коли займаєтеся бізнесом, пов'язаним з прямим продажем. Відповідайте на них так, як це рекомендовано у наведених відповідях.

Питання №1:
Чи повинні компанії, що займаються прямим продажем, дотримуватися Кодексу професійної етики?

Відповідь:
Так, компанії, які є членами УАПП, зобов'язуються приймати, виконувати та поширювати Кодекс професійної етики УАПП

Питання №2:
Чи повинен я як дистриб'ютор дотримуватися Кодексу професійної етики УАПП?

Відповідь:
Дистриб'ютори опосередковано зобов'язані дотримуватися Кодексу професійної етики УАПП.

Компанія-член УАПП вимагає від них дотримання Кодексу.

Питання №3:
Що мені потрібно зробити насамперед, якщо я маю скаргу щодо компанії-члена УАПП?

Відповідь:
Зареєструйте вашу скаргу безпосередньо у компанії в письмовій формі. Зазначте наступну інформацію:

- Дату та деталі інциденту
- Особи/сторони, які мають відношення до інциденту
- Деталі ситуації/Вкажіть, яку саме норму Кодексу професійної етики УАПП було порушено (якщо це можливо)
- Кількість та вартість продукції, а також, в разі необхідності, додайте рахунки та іншу супроводжувальну документацію
- До яких дій Ви вдавалися для вирішення проблеми
- Будь-які відповіді, які були отримані від інших осіб/сторін для вирішення проблеми
- Поточний статус скарги
- Яким чином, на Вашу думку, можна вирішити або ви-правити проблему

Питання №4:
Що робити, якщо я подав скаргу до компанії, але скаргу не було задоволено?

Відповідь:
Зверніться до Адміністратора Кодексу професійної етики УАПП та надайте йому пакет документів та вашу скаргу у письмовій формі. Надайте ту саму інформацію, яку ви надали компанії, коли вперше подавали скаргу. Зверніться до УАПП, щоб дізнатися контакти Адміністратора Кодексу професійної етики УАПП.

Питання №5:
Чи повинна оголошуватися ціна під час розповіді

про будь-який продукт або під час його демонстрації?

Відповідь:
Так, необхідно завжди оголошувати вартість продукта. Також, в залежності від ситуації, слід надавати наступну інформацію: умови оплати, строк для відмови від замовлення та можливого повернення товару, умови гарантії, післяпродажне обслуговування, а також сроки й умови доставки.

Питання №6:
Чи може дистриб'ютор робити усні заяви щодо продукції та її характеристик.

Відповідь:
Так, якщо такі заяви відповідають заявам та інформації, що надається компанією.

Питання №7:
Чи можуть компанії або дистриб'ютори порівнювати переваги їхнього бізнесу або продукції з перевагами або продукцією інших компаній?

Відповідь:
Компанії та дистриб'ютори не повинні вдаватися до неправдивих або недостовірних порівнянь. Компанії та дистриб'ютори не можуть несправедливо дискримінувати репутацію інших компаній.

Питання №8:
Як мені повідомляти споживачам про їхнє "право на скасування покупки"?

Відповідь:
Переконайтеся, що споживач отримав таку інформацію в письмовій формі. Кодекс професійної етики УАПП зазначає: "Компанії та дистриб'ютори, які декларують право споживача на повернення товару на певних умовах або без умов, повинні сповіщати про це в письмовій формі".

Питання №9:
Що компанія обіцяє мені як дистриб'ютору?

Відповідь:
1. Компанії не будуть неправдиво розповідати про переваги бізнесу.

2. Компанії будуть надавати дистриб'ютору належну інформацію.

3. Компанії повинні формувати інформацію про заробітки на основі задокументованих даних.

4. Компанії повинні надавати письмове підтвердження співпраці з дистриб'ютором.

Питання №10:
Який обсяг продукції я повинен придбати відповідно до очікувань компанії?

Відповідь:
Компанії не повинні вимагати або заохочувати дистриб'юторів до придбання невиправдано великих обсягів продукції.

Питання №11:
Якими є обов'язки компанії перед іншими компаніями-членами Української асоціації прямого продажу?

Відповідь:
1. Компанії повинні діяти у дусі справедливої конкуренції.

2. Компанії не повинні переманювати дистриб'юторів іншої компанії.

listovka_2015(1).indd 4 20.02.2015 20:54:36