



ASML:N SUORAMYNNIN YRITYSOHJEISTO

1 Yleistä

1.1 Soveltamisala

Tämä ohjeisto on suoramyntialan itsesääntelyohje ja yritysohjeisto, jonka on vahvistanut Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto (jäljempänä ASML). Siinä on otettu huomioon WFDSA:n (World Federation of Direct Selling Associations) sekä suoramyntialan kansallisten liittojen Euroopan yhteistyöjärjestön SELDIA:n (European Direct Selling Association) säännöt.

Tämä ohjeisto koskee seuraavia suhteita, joissa ASML:n jäsenyritys tai sen suoramyynnäjä on osapuolena:

- 1) suoramyyntiyritysten ja suoramyynnäjien väliset suhteet;
- 2) suoramyyntiyritysten keskinäiset suhteet sekä
- 3) suoramyynnäjien keskinäiset suhteet.

1.2 Tavoitteet

Tällä itsesääntelyohjeella pyritään saavuttamaan seuraavat tavoitteet:

- 1) suoramyynnäjien tyytyväisyys ja suojelu;
- 2) reilun kilpailun edistäminen vapaan yrittäjyyden puitteissa sekä
- 3) suoramyynnin julkisen mielikuvan edelleen kehittäminen.

1.3 Määritelmät

Suoramyynnillä tarkoitetaan mitä tahansa tuotteiden eli kulutustavaroiden ja palveluiden markkinointia tai myyntiä, joka perustuu henkilökohtaiseen kontaktiin kuluttajan ja myyjän välillä, kun markkinointi tai myynti tapahtuu suoraan kuluttajalle kodeissa, työpaikalla tai muualla kuin kiinteissä liikeiloissa fyysisesti tai digitaalisesti siten, että tuote-esittelystä ja myynnistä huolehtii suoramyynnäjä.

Suoramyynnäjällä tarkoitetaan suoramyyntiyrityksen jakelujärjestelmään kuuluvaa henkilöä, joka myy suoramyyntiyrityksen tuotteita tai edistää tai avustaa niiden myynnissä muualla kuin kiinteissä liikeiloissa, yleensä kuluttajien kotona tai näiden työpaikoilla. Suoramyynnäjä voi olla itsenäinen kauppaedustaja, itsenäinen sopimuskumppani, itsenäinen jälleenmyyjä tai jakelija, suorassa työsuhteessa oleva tai itsenäinen elinkeinonharjoittaja, franchise-yrittäjä tai vastaava.

Jakelujärjestelmällä tarkoitetaan mitä tahansa tuotteiden markkinoimiseksi järjestetty tapaa tai järjestelmää.

Tuotteella tarkoitetaan mitä tahansa tuotetta tai palvelua.

Suoramyyntiliitolla (DSA) tarkoitetaan kansallisia SELDIA:an kuuluvia suoramyyntiliittoja, jotka edustavat suoramyyntialaa Euroopassa. Suomessa ASML.

Suoramyyntiyrityksellä tarkoitetaan ASML:n jäsenyritystä, joka käyttää liiketoiminnassaan suoramyyntiä tuotteidensa markkinointiin.

Ansioilla tarkoitetaan mitä tahansa suoramyyjän toiminnallaan saamaa tuloa, joka voi toteutua provisiona, kiinteänä palkkiona, palkkana, bonuksina tai muussa muodossa.

Tukitoiminnoilla tarkoitetaan maksullista tai maksutonta tuotetta tai palvelua, joka on tarkoitettu helpottamaan ja kehittämään suoramyyjän liiketoimintaa ja jota ei ole tarkoitettu tarjottavaksi kuluttajille.

Maksulla tarkoitetaan mitä tahansa maksusuoritusta tai maksua tukitoiminnosta, joka vaaditaan suoramyyjältä suoramyyntiyrityksen jakelujärjestelmään liittymisestä tai siinä pysymisestä.

Rekrytoinnilla tarkoitetaan mitä tahansa kaikkea sellaista toimintaa, jonka tarkoituksena on saada henkilö ryhtymään suoramyyjäksi.

DSA Code Administratorilla eli eettisellä asiamiehellä tarkoitetaan riippumatonta tai ASML:n palkkaamaa henkilöä, joka valvoo yritysohjeiston sääntöjen noudattamista sekä ratkaisee riitoja ohjeiston pohjalta.

DSA Code Responsibility Officerilla tarkoitetaan henkilöä tai toimielintä, jonka ASML:n jäsenyritys tai ASML:n jäsenyyttä hakeva yritys on nimittänyt edistämään tämän yritysohjeiston sääntöjen noudattamista.

Verkostomarkkinointi on suoramyyntin muoto. Termi verkostomarkkinointi viittaa suoramyyjäorganisaation rakenteeseen. Myynti tapahtuu suoramyyntin keinoin. Verkostomarkkinoinnilla tarkoitetaan toimintamuotoa, jossa tuottaja- tai markkinointiyritys tekee sopimuksia suoramyyjien kanssa. Suoramyyjillä on oikeus hankkia suoramyyntiyritykselle uusia suoramyyjiä tai ehdottaa niitä suoramyyntiyrityksen hyväksyttäväksi. Verkostomarkkinoinnissa myyntityön tekevät yksityishenkilönä tai suoramyyntiyrityksen lukuun toimivat itsenäiset suoramyyjät, jotka voivat ostaa tuotteet edelleen myytäväksi ja/tai omaan käyttöön, myydä edelleen tuotteita kuluttajille tai toisille itsenäisille suoramyyjille ja sponsoroida eli rekrytoida, kouluttaa, motivoida ja avustaa uusia itsenäisiä suoramyyjiä.

Suoramyyjän sponsoroimat uudet suoramyyjät, näiden edelleen sponsoroimat suoramyyjät jne. muodostavat suoramyyjän ryhmän. Verkostomarkkinoinnissa suoramyyjät ansaitsevat myymiensä tuotteiden osto- ja myyntihinnan välisen erotuksen. Heillä on lisäksi mahdollisuus ansaita palkkiota, jonka perusteena on suoramyyjän ryhmän suoritus. Palkkioihin vaikuttavan ryhmän syvyyttä (suoramyyjätasojen lukumäärää) tai leveyttä (henkilökohtaisesti sponsoroitujen suoramyyjien määrää) voidaan rajoittaa palkkioiden määräytymistä ohjaavalla palkkiojärjestelmällä.

1.4 Itsesääntely

Suoramyyntin yritysohjeisto on suoramyyntialan itsesääntelyohje.

Jokainen ASML:n suoramyyntiä harjoittava jäsenyrittäjä on jäseneksi liittyessään sitoutunut noudattamaan tätä yritysohjeistoa. Jäsenyrittäjien tulee vaatia suoramyyntiä harjoittamaan tätä yritysohjeistoa edellytyksenä jakelujärjestelmään kuulumisesta. Yritysohjeiston noudattaminen on edellytyksenä ASML:n jäsenyyden jatkumiselle. Kun suoramyyntiyrittäjän jäsenyys ASML:ssä päättyy, yritysohjeisto ei enää sido sitä, mutta niiden määräykset koskevat edelleen niitä tilanteita ja kaappoja, jotka tapahtuivat suoramyyntiyrittäjän ollessa ASML:n jäsen.

2. Yritysten ja suoramyyntijien väliset suhteet

2.1 Suoramyyntijät ja sääntöjen noudattaminen

Suoramyyntiyrittäjät edellyttävät suoramyyntijiltään, että suoramyyntiyrittäjän jakelujärjestelmään kuulumisen edellytyksenä on tämän yritysohjeiston ja ASML:n Reilun Pelin sääntöjen noudattaminen. Suoramyyntiyrittäjän on selvitettävä suoramyyntijälleen tämän yritysohjeiston sisältö.

2.2 Rekrytointi

Suoramyyntiyrittäjät ja suoramyyntijät eivät käytä aggressiivisia, harhaanjohtavia eivätkä vilpillisiä rekrytointitapoja.

2.3 Toiminnasta annettavat tiedot

Suoramyyntijille ja suoramyyntijiksi rekrytoitaville annettavat tiedot, jotka koskevat menestymismahdollisuuksia, myyjän oikeuksia ja velvoitteita sekä tyypillisiä kuluja ja kustannuksia, ovat tarkkoja ja täydellisiä. Suoramyyntiyrittäjän markkinointitapa on avoin ja ymmärrettävä eikä se ole harhaanjohtava. Suoramyyntiyrittäjät eivät esitä rekrytoitavalle sellaisia väitteitä, joita ei voida näyttää toteen eivätkä anna lupauksia, joita ei voida täyttää.

Rekrytoitavalle ei esitetä tuottomahdollisuuksia aggressiivisella, totuudenvastaisella tai harhaanjohtavalla tavalla eikä viitaten vain yksittäisiin, muihin kuin tavanomaisiin ansaintaesimerkkeihin.

2.4 Ansiot

Suoramyyntijän muiden kuin kiinteisiin palkkioihin perustuvien ansioiden on perustuttava hänen omaan myyntiinsä tai hänen sponsoroimiensa suoramyyntijien ja heidän organisaatioidensa myyntiin. Kohtuulliseen omaan kulutukseen hankitut tuotteet tai palvelut voivat myös olla ansioiden perusteena.

2.5 Suoramyyntijien ja suoramyyntiyrittäjien välinen sopimussuhde

Suoramyyntiyritys antaa suoramyyjilleen näiden toiminnan alkaessa suoramyyntiyrityksen ja suoramyyjän allekirjoittaman kirjallisen sopimuksen, joka sisältää kaikki olennaiset tiedot suoramyyjän ja suoramyyntiyrityksen välisestä sopimussuhteesta. Suoramyyntiyritys antaa suoramyyjilleen tiedot heitä koskevista lakisääteisistä, esim. verotuksellisista velvollisuuksista, tarvittavista viranomaisilmoituksista ja -luvista sekä muista velvoitteista.

Suoramyyntiyritykset ja suoramyyjät eivät väärinkäytä rekrytoitavan henkilön tai suoramyyjän asemaa yksityishenkilönä.

2.6 Maksut

Suoramyyntiyritykset ja suoramyyjät eivät edellytä suoramyyjiltä kohtuuttoman korkeita aloitus-, koulutus- tai franchise-maksuja eivätkä korvauksia myyninedistämismateriaalista tai muita sellaisia maksuja, jotka liittyvät pelkästään myyjän oikeuteen osallistua myyntiorganisaation toimintaan. Myös mahdollisen aloituspakkauksen laskennallisen hinnan tulee perustua kohtuulliseen markkina-arvoon.

Suoramyyntiyritysten tai suoramyyjien ei tule sallia käytäntöä, jossa suoramyyjä ensin maksaa suoramyyntiyrityksen jakelujärjestelmään liittymisestä ja saa itse ansionsa jakelujärjestelmään rekrytoimiensa muiden suoramyyjien vastaavista maksuista.

Kun suoramyyjä päättää sopimuksensa suoramyyntiyritykseen, suoramyyntiyrityksen tulee maksaa takaisin suoramyyjälle kaikki ne sopimussuhteen ylläpitämiseen liittyvät maksut (mukaan lukien maksulliset lisäpalvelut kuten verkkokoulutukset, verkkokaupat tai muut verkkosovellukset sekä myyntimobiiliapplikaatioiden tai verkkopalveluiden käyttö, kun ne ovat välttämättömiä suoramyyntin harjoittamisessa, sekä niihin liittyvät toimituskulut), jotka suoramyyjä on suorittanut suoramyyntiyritykselle enintään kolmekymmentä (30) päivää ennen kuin hän on ilmoittanut suoramyyntiyritykselle kirjallisesti sopimussuhteen päättämisestä. Maksuista saa vähentää suoramyyjän ansaitsemat myyntipalkkiot.

2.7 Sopimuksen peruutusoikeus

Suoramyyjällä on oikeus syytä ilmoittamatta kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa sopimuksen solmimisesta peruuttaa sopimus seuraamuksitta. Suoramyyjän on ilmoitettava peruuttamisesta kirjallisesti suoramyyntiyritykselle. Suoramyyntiyrityksen on peruutuksen tapahduttua ostettava suoramyyjältä kaikki myyntikelpoiset ja käyttämättömät tuotteet ja tukitoiminnot sekä palautettava täysimääräisenä suoramyyjän suoramyyntiyritykselle maksamat maksut. Suoramyyntiyrityksellä on kuitenkin oikeus vähentää palautettavista maksuista sopimuksen perustamisvaiheeseen liittyvät käsittelykustannukset, jotka voivat olla enintään 10 % edellä mainittujen tuotteiden ja tukitoimintojen arvonlisäverottomasta ostohinnasta, sekä ne edut, jotka suoramyyjä on saanut palautettavien tuotteiden oston perusteella.

2.8 Tuotteiden takaisinosto sopimussuhteen päättyessä

Edellisen kohdan peruutusoikeudesta riippumatta suoramyyntiyrityksen on suoramyyjän sopimussuhteen suoramyyntiyritykseen päättyessä ostettava takaisin kaikki suoramyyjän viimeisen kahdentoista (12) kuukauden kuluessa myytäväksi ostamat käyttämättömät ja

myyntikelpoiset tuotteet sekä myynnin tukimateriaalit siten, että suoramyynnin on saatava vähintään 90 % tuotteista maksamastaan hinnasta vähennettynä eduilla, jotka suoramyynnin on saanut kyseisten tuotteiden ostosta. Tästä velvollisuudesta tulee myös informoida suoramyynnin.

2.9 Varasto

Suoramyynntiyritys ei myy suoramyynnille kohtuuttoman suurta tuotevarastoa. Mitä tahansa käytäntöjä, joita suoramyynntiyritys tai suoramyynnin vaativat tai edellyttävät itsenäiseltä myyjältä, jotta tämä ostaisi kohtuuttoman suuren varaston tai kohtuuttoman määrän myynninedistämismateriaalia, pidetään vilpillisinä ja ne ovat ehdottomasti kiellettyjä.

Suoramyynntiyritys ei myöskään vaadi suoramyynnin hankkimaan säännöllisesti sellaisia määriä tuotteita, joita ei todennäköisesti saada myytyä tai kulutettua kohtuullisen ajan kuluessa. Seuraavat seikat otetaan huomioon tuotevaraston tarkoituksenmukaista laajuutta määriteltäessä: varaston laajuus suhteessa realistisiin myyntimahdollisuuksiin, tuotteiden kilpailukykyisyys ja markkinatilanne sekä suoramyynntiyrityksen käytäntö tuotepalautusten ja hyvitysten suhteen.

2.10 Korvaukset ja tilitykset

Suoramyynntiyritykset toimittavat suoramyynnille säännölliset tiliselvitykset, jotka sisältävät soveltuvien osien seuraavat tiedot: myynti, ostot sekä tarkat tiedot suoramyynnin ansioista ja palkkioista, alennukset, toimitukset, peruutukset sekä muut asiaankuuluvat tiedot siten, kuin suoramyynntiyritys on suoramyynnin kanssa sopinut. Kaikki erääntyneet saamiset maksetaan ja kaikki vähennykset tehdään hyvän suoramyynntitavan mukaisesti.

2.11 Koulutus ja valmennus

Suoramyynntiyritykset järjestävät suoramyynnilleen riittävästi koulutusta ja valmennusta, jotta nämä voivat noudattaa lainsäädäntöä ja eettisiä toimintatapoja. Koulutuksessa ja valmennuksessa annetaan tietoja sovellettavasta lainsäädännöstä, eettisistä säännöistä, markkinoista, markkinoinnista sekä myytävistä tuotteista. Valmennus voi sisältää valmennustilaisuuksia, käsikirjoja, kirjallisia oppaita tai audiovisuaalista materiaalia, jotka suoramyynntiyritys toimittaa joko omakustannushintaan tai maksutta. Suoramyynntiyritys voi kieltää käyttämästä koulutus- ja valmennusmateriaalia, jota se ei ole hyväksynyt.

2.12 Muut materiaalit

Suoramyynntiyrityksen tulee kieltää suoramyynnin markkinoimasta toisille suoramyynnille myynti-, koulutus- ja valmennusmateriaaleja tai muita materiaaleja, joita suoramyynntiyritys ei ole hyväksynyt ja jotka ovat ristiriidassa suoramyynntiyrityksen ohjeiden ja käytäntöjen kanssa. Suoramyynnin ei saa edellyttää toisilta suoramyynniltä, että tällaisen materiaalin ostaminen on pakollista. Myyntimateriaalista ei saa vaatia kohtuutonta hintaa verrattuna markkinoilla yleisesti saatavilla olevaan vastaavaan materiaaliin eikä suoramyynnin saa tehdä materiaalin myynnillä merkittävää voittoa. Suoramyynnin tulee myös tarjota toisille suoramyynnille samat kirjalliset palautusehdot, joita suoramyynnin edustama suoramyynntiyritys soveltaa suoramyynnin itseensä.

Suoramyyntiyrityksen tulee ryhtyä riittäviin ja kohtuullisiin toimiin varmistaakseen, että suoramyymien itse tuottamat myyntimateriaalit ja muut materiaalit ovat tämän ohjeiston mukaisia eivätkä ole harhaanjohtavia.

2.13 Yksityisyys ja syrjinnän kieltö

Suoramyyntiyritysten ja suoramyymien tulee suoramyymjiä lähestyessään toimia hyvien tapojen mukaisesti siten, ettei lähestymisestä aiheudu häiriötä. Suoramyymien ja suoramyntiyritysten tulee tehdä kaikki tarvittavat toimenpiteet, jotta kuluttajien ja suoramyymien henkilötiedot on suojattu lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Suoramyyntiyritys ei syrji ketään suoramyymjää eikä suoramyymjäksi aikovaa henkilöä mm. sukupuolen, etnisen alkuperän, uskonnon, vakaumuksen, poliittisen toiminnan tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Suoramyyntiyrityksen tulee kieltää kirjallisesti edellä mainitut syrjivät käytännöt.

3. Suoramyyntiyritysten väliset ja suoramyymien keskinäiset menettelytavat

ASML:n jäsenyritykset ja niiden suoramyymjät noudattavat hyvän tavan mukaisia menettelytapoja toisia jäsenyrityksiä ja niiden suoramyymjiä kohtaan.

Suoramyyntiyritykset ja suoramyymjät eivät käytä epätarkkoja tai harhaanjohtavia vertailuja tai halventavia väitteitä, jotka koskevat muita suoramyntiyrityksiä tai heidän suoramyymjiään ja tuotteitaan. Suoramyyntiyritykset ja suoramyymjät toimivat rehellisen kilpailun periaatteiden mukaisesti.

4. Yritysohjeiston noudattaminen

4.1 Yritysten vastuu

Pääasiallinen vastuu tämän yritysohjeiston noudattamisesta on kullakin yksittäisellä suoramyntiyrityksellä. Mikäli yritysohjeistoa rikotaan, tekee suoramyntiyritys kaiken, mitä siltä voidaan kohtuudella edellyttää valituksen oikeudenmukaiseksi käsittelemiseksi ja ratkaisemiseksi.

Jokaisen jäsenyrityksen tai koeajalla olevan suoramyntiyrityksen tulee määrätä ohjeiston noudattamisesta vastaava henkilö (DSA Code Responsibility Officer), joka vastaa siitä, että ohjeistoa noudatetaan, sekä vastaa eettisen asiamiehen kyselyihin. Hän on myös pääasiallinen yhteyshenkilö, joka vastaa yritysohjeiston tiedottamisesta itsenäisille myyntihenkilöille, suoramyntiyrityksen työntekijöille, asiakkaille ja yleisölle.

Suoramyyntiyritysten tulee luoda menettelyt valitusten käsittelyt ja varmistaa, että jokaiseen valitukseen lähetetään kuittaus kahden viikon kuluessa ja että päätös asiassa tehdään kolmen kuukauden kuluessa kuittauksesta.

4.2 Suoramyyntin eettinen asiamies (DSA Code Administrator)

Suoramyyntin eettinen asiamies valvoo, että suoramyntiyritykset ja suoramyyjät noudattavat tätä yritysohjeistoa, ja ryhtyy tarvittaessa eettistä asiamiestä koskevien sääntöjen vaatimiin toimenpiteisiin sekä antaa vuosittaisen valvontaraportin. ASML laatii menettelytavat valitusten käsittelylle.

Eettinen asiamies voi määrätä ohjeiston rikkomisen seuraamuksena suoramyyjän sopimuksen purkamisen, suorituksen palautuksen, varoituksen antamisen suoramyntiyritykselle tai sen suoramyyjille tai muita asianmukaisia toimia ja tällaisten seuraamusten julkaisemisen.

4.3 Yritysohjeiston noudattamisesta tiedottaminen

Suoramyyntiyrityksen on tiedotettava sopivalla tavalla kuluttajille kuuluvansa ASML:oon ja noudattavansa näitä sääntöjä. Suoramyyntiyrityksen tulee ilmoittaa ASML:lle kirjallisesti sitoutumisesta tämän yritysohjeiston noudattamiseen. Ilmoitusvelvollisuus on myös niillä ASML:n jäsenyrityksillä, jotka ovat jäseniä tämän yritysohjeiston voimaan tullessa.

4.4 Yritysohjeiston kansainvälinen ulottuvuus

ASML:n suoramyyntiä harjoittavien jäsenyritysten on noudatettava WFDSA:n (World Federation of Direct Selling Associations) suoramyyntiä koskevaa säännöstöä (World Code of Conduct for Direct Selling) siinä tapauksessa, että suoramyntiyrityksen suoramyynti tapahtuu Suomen ulkopuolella. Mikäli suoramyntiyritys on sen maan suoramyntijärjestön jäsen, jossa myynti tapahtuu, noudatetaan kuitenkin myyntimaan suoramyntisäännöstöä.

5. Voimaantulo

Tätä ohjeistusta on viimeksi päivitetty 15.5.2023 ja 1.12.2023