Українська Асоціація Прямого Продажу

Споживач

Наша обіцянка ВАМ!

Цінність Кодексу **Професійної Етики УАПП**

Забезпечує етичні ринкові відносини

Встановлює стандарти індустрії

Надає споживачеві гарантії та задовольняє потреби

Обіцяємо споживачам, що

Наші компанії будуть:

Утримуватися від обманних та нечесних практик продажу

Надавати достовірні та неупереджені коментарі, які містять лише обіцянки від імені компанії

Надавати письмові форми замовлення, в яких зазначено:

- Ваше право на відмову
- Гарантійні терміни

Надавати точний та повний опис продукції

Чітко формулювати ціну та умови оплати

Поважати Вашу потребу в конфіденційності

Припиняти демонстрацію товару негайно, як тільки буде отримано прохання

Надавати контактну інформацію, яка стосується продавця та/або компанії

Дотримуватися усіх вимог законодавства

Спираючись на нашу процедуру роботи зі скаргами

Наші компанії-учасниці обіцяють докладати будь-яких розумних зусиль для вирішення проблемних питань, пов'язаних з можливим порушенням Кодексу УАПП за допомогою процедури роботи зі скаргами.

Якщо скаргу не можна задовольнити, Ви можете звернутися до незалежного Адміністратора Кодексу УАПП.

Зверніться до компанії ⟷ Вирішення питання безпосередньо з компанією

Якщо проблему не вирішено...

Зверніться до Адміністратора Кодексу УАПП ⟷ Вирішення питання за участю Адміністратора Кодексу УАПП

Українська Асоціація
Прямого Продажу
www.udsa.org.ua

Надсилайте свої скарги:

Адміністратору
Кодексу Професійної Етики Української
Асоціації Прямого Продажу
01001 Київ, Головпоштампт а/с 482
Телефон +380442292600
Ел.пошта code@udsa.org.ua

офесійної Етики УАПП Кодекс Професійної Етики УАПП Кодекс П
кс Професійної Етики УАПП Кодекс Професійної Етики УАПП Код
офесійної Етики УАПП Кодекс Професійної Етики УАПП Кодекс П

Українська Асоціація Прямого Продажу

Дистриб'ютор

Наша обіцянка ВАМ!

Цінність Кодексу **Професійної Етики УАПП**

Забезпечує етичні ринкові відносини

Встановлює стандарти індустрії

Надає споживачеві гарантії та задовольняє потреби

Обіцяємо споживачам, що

Наші компанії будуть:

Надавати точну інформацію щодо компенсаційної структури компанії, продукції та методиках продажу

Обґрунтовувати всю інформацію щодо продажу та прибутків на основі задокументованих даних

Утримуватися від неетичних методів найму та високих вступних внесків або плати за тренінги

Надавати зрозумілу інформацію, яка чітко формулює Ваші ділові взаємовідносини з компанією

Надавати звіти щодо покупок, прибутків, комісійних тощо

Утримуватися від стягнення нерозумно великих вступних зборів

Не заохочувати Вас до придбання великої кількості продукції

Викупити продукцію за прийнятними умовами, якщо Ви вирішите припинити свою діяльність.

Утримуватися від продажу матеріалів, які не відповідають стандартам компанії

Дотримуватися усіх вимог законодавства

Спираючись на нашу процедуру роботи зі скаргами

Наші компанії-учасниці обіцяють докладати будь-яких розумних зусиль для вирішення проблемних питань, пов'язаних с можливим порушенням Кодексу УАПП за допомогою процедури роботи зі скаргами.

Якщо скаргу не можна задовольнити, Ви можете звернутися до незалежного Адміністратора Кодексу УАПП.

Зверніться до компанії ⟷ Вирішення питання безпосередньо з компанією

Якщо проблему не вирішено...

Зверніться до Адміністратора Кодексу УАПП ⟷ Вирішення питання за участю Адміністратора Кодексу УАПП

Українська Асоціація
Прямого Продажу
www.udsa.org.ua

Надсилайте свої скарги:

Адміністратору
Кодексу Професійної Етики Української
Асоціації Прямого Продажу
01001 Київ, Головпоштампт а/с 482
Телефон +380442292600
Ел.пошта code@udsa.org.ua

офесійної Етики УАПП Кодекс Професійної Етики УАПП Кодекс П
кс Професійної Етики УАПП Кодекс Професійної Етики УАПП Код
офесійної Етики УАПП Кодекс Професійної Етики УАПП Кодекс П

Українська Асоціація Прямого Продажу

Наша обіцянка ВАМ!

Ситуації Питання та Відповіді. Для дистриб'юторів

ЧАСТИНА 1:

СИТУАЦІЇ

Наступні ситуації ґрунтуються на Кодексі Професійної Етики УАПП. Вони відображають ситуації, у які Ви можете потрапити, коли займаєтеся діяльністю, пов'язаною з прямим продажем.

Відповідайте на них так, як би Ви скоріш за все відреагували у кожній ситуації.

Ситуація №1:
Ви влаштували вечірку у себе вдома. Завітало декілька друзів та родичів, включаючи Вашу сестру. Здається, що всі дуже весело проводять свій час та Ви зібрали чимало замовлень. Наступного дня сестра телефонує Вам і каже, що хоче скасувати замовлення, яке вона оформила під час вечірки. Що Вам треба робити?

Відповідь:
Кодекс Професійної Етики УАПП гарантує клієнту право на скасування замовлення без наявності на те будь-якої причини впродовж певного терміну. Скажіть своєму клієнту, що в неї є Х днів на те, щоб повернути продукцію. (Перевірте кількість днів у компанії або в УАПП).

Ситуація №2:
Ви знаєте, що кількість зареєстрованих Вами рекрутів збільшує Ваш загальний прибуток. Ви спілкуєтесь із потенційним кандидатом, який певною мірою зацікавлений у можливості заробітку. Цей кандидат прагне заробити "великі" гроші та, у зв'язку з цим, Ви хочете, щоб цей потенційний кандидат став членом Вашої команди (рекрутом). Ви кажете кандидату, що він зможе придбати заміський будиночок на свої прибутки протягом першого року роботи. Чи порушили Ви Кодекс Професійної Етики УАПП? Чому так або чому ні?

Відповідь:
Так, скоріш за все порушили. Кодекс Професійної Етики УАПП зазначає, що ні Ви ні Ваша компанія не можете неправдиво представляти дані щодо можливого рівня продажу або прибутків. Будь які відомості щодо доходів або продаж повинні бути документально обґрунтовані. Ви повинні мати факти для підтвердження Ваших заяв.

Ситуація №3:
Ви влаштовуєте у себе вдома вечірку та сподіваєтесь знайти кандидатів, щоб зареєструвати до своєї команди. Ваш бізнес був дуже успішним та Ви придбали заміський будиночок на свої прибутки. Ви прагнете поділитися інформацією щодо бізнес-можливостей зі своїми друзями. Що Ви можете сказати під час проведення презентації?

Відповідь:
Ви можете розповісти учасникам вечірки скільки Ви заробили протягом минулого року в тому разі, якщо ця інформація підтверджена документально. Не перебільшуйте та не кажіть нічого, що може бути оманливим.

Ситуація №4:
Ви – дистриб'ютор компанії АБВГ. Після 7 місяців спроб досягти необхідного рівня продажу, Ви розумієте, що Ви просто не створені для такого виду роботи; Ви просто не продавець. Ви вирішуєте сповістити компанію про припинення Вашої співпраці. Ви запитуєте у компанії чи викупить вона продукцію, яка залишилась у Вас. Якою, на Вашу думку, буде відповідь компанії?

Відповідь:
Спираючись на Ваш запит до компанії у письмовій формі, компанія викупить будь-яку непродану продукцію, яку можна перепродати та яку було придбано протягом останніх дванадцяти місяців. Компанія відшкодує чисту первинну вартість покупки за винятком збору за обслуговування, від повної ціни закупівлі, що не перевищує 10%.

Ситуація №5:
Ваша компанія продає харчові добавки. Ваш клієнт, який приймав Ваші добавки встановив, що в той час, як всі члени його родини захворіли на свинячий грип, він не захворів. Він пов'язує стан свого здоров'я з вживанням ваших харчових добавок. Який чудовий аргумент для продажу, думаєте Ви про себе. Я сповіщу всіх своїх клієнтів про те, що моя продукція попереджає захворюванню на свинячий грип. Тільки-но уявіть собі наскільки збільшиться мій обсяг продаж. Чи прийнятна така Ваша характеристика продукції?

Відповідь:
Ні, Ваша характеристика не має доказів. Кодекс Професійної Етики УАПП свідчить, що дистриб'ютори не можуть використовувати будь-які твердження щодо продукції, які не погоджені компанією, неправдиві, застарілі або іншими словами – недоцільні або недостовірні.

Ситуація №6:
Ви готуєте допоміжні матеріали для тренінгу з продажу та готуєтеся до Зборів Вашої команди. Ваші допоміжні матеріали не були схвалені компанією. Однак, Ви впевнені, що компанія схвалить допоміжні матеріали, але не встигне це зробити до моменту проведення Ваших зборів. Чи можете Ви продати ці допоміжні матеріали відвідувачам Ваших агентських зборів, якщо Ви знаєте, що вони ще не були узгоджені?

Відповідь:
Ні, Ви не можете продавати ці допоміжні матеріали. Несанкціонований продаж допоміжних або тренінгових матеріалів суперечить Кодексу Професійної Етики УАПП. Ваша компанія повинна узгодити Ваші допоміжні матеріали перед тим, як Ви ознайомите з ними своїх агентів.

Ситуація №7:
Ви проводите заплановану зустріч у клієнта вдома. Несподівано їй телефонують і вона просить Вас перенести Вашу зустріч. Що Вам треба робити?

Відповідь:
Ви повинні припинити презентацію за вимогою клієнта. Кодекс Професійної Етики УАПП вимагає від дистриб'ютора негайного припинення демонстрації та презентації продукції за вимогою споживача. Спілкування зі споживачами повинно відбуватися протягом розумного проміжку часу та у прийнятній формі.

офесійної Етики УАПП Кодекс Професійної Етики УАПП Кодекс П
кс Професійної Етики УАПП Кодекс Професійної Етики УАПП Код
офесійної Етики УАПП Кодекс Професійної Етики УАПП Кодекс П

Українська Асоціація Прямого Продажу

Наша обіцянка ВАМ!

Ситуації Питання та Відповіді. Для дистриб'юторів

ЧАСТИНА 2:

Питання та Відповіді.

Далі представлені Питання та Відповіді на основі Кодексу Професійної Етики УАПП. Вони відображають ситуації, у які Ви можете потрапити, коли займаєтеся бізнесом, пов'язаним з прямим продажем.

Відповідайте на них так, як би Ви скоріш за все відреагували у кожній ситуації.

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 Професійної Етики УАПП.

Питання №3:
Що мені потрібно зробити в першу чергу, 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
- Залучених осіб/сторін
- Деталі ситуації/Вкажіть що саме за Кодексом Професійної Етики УАПП було порушено (якщо 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 виправити проблему

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

Відповідь:
Зверніться до Адміністратора Кодексу Професійної Етики УАПП та надайте йому/їй склад Вашої скарги у письмовій формі. Надайте ту саму інформацію, яку Ви надали компанії, коли Ви вперше подавали скаргу. Зверніться до УАПП, щоб дізнатися контактну інформацію Адміністратора Кодексу Професійної Етики УАПП.

Питання №5:
Чи повинна оголошуватися ціна, якщо йде розповідь про продукт та/або проводиться його демонстрація?

Відповідь:
Так, відомості щодо ціни є постійною вимогою. Інші відомості можуть надаватися у разі потреби. Це включає: умови кредиту; умови платежу; період відмови від товару, включаючи умови повернення; умови гарантії; після-продажне обслуговування та дату доставки.

Питання №6:
Чи може дистриб'ютор подавати скарги щодо товару в усній формі?

Відповідь:
Так, якщо скарги щодо продукції мають відношення до компанії.

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 сповістити щодо правил "права на скасування покупки" споживачів?

Відповідь:
Впевніться, що споживач отримав правила у письмовій формі. Кодекс Професійної Етики УАПП зазначає: "Компанії та дистриб'ютори, які пропонують право на повернення товару, або на певних умовах або безумовно, повинні сповіщати про це в письмовій формі."

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

Відповідь:

1. Компанії не будуть неправдиво представляти переваги можливостей.
2. Компанії будуть надавати релевантну інформацію дистриб'ютору.
3. Компанії повинні обґрунтовувати звіти про прибутки на основі задокументованих даних.
4. Компанії повинні надавати письмове підтвердження співпраці.

Питання №10:
Який обсяг продукції я повинен придбати за очікуваннями компаній?

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.

офесійної етики УАПП Кодекс професійної етики УАПП Кодекс пр
кс професійної етики УАПП Кодекс професійної етики УАПП Кодек
офесійної етики УАПП Кодекс професійної етики УАПП Кодекс пр

Українська Асоціація Прямого Продажу

Наша обіцянка ВАМ!

Питання та Відповіді.

Далі представлені Питання та Відповіді на основі Кодексу Професійної Етики УАПП. Вони відображають ситуації, у які ви можете потрапити, коли займаєтеся бізнесом, пов'язаним з прямим продажем.

Відповідайте на них так, як би Ви скоріш за все відреагували у кожній ситуації.

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 розголошувати 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 Професійної Етики УАПП.

Питання №3:
Що мені потрібно зробити в першу чергу, 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
- Залучених осіб/сторін
- Деталі ситуації/Вкажіть що саме за Кодексом Професійної Етики УАПП було порушено (якщо 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 виправити проблему

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

Відповідь:
Зверніться до Адміністратора Кодексу Професійної Етики УАПП та надайте йому/їй склад Вашої скарги у письмовій формі. Надайте ту саму інформацію, яку Ви надали компанії, коли ви вперше подавали скаргу. Зверніться до УАПП, щоб дізнатися контактну інформацію Адміністратора Кодексу Професійної Етики УАПП.

Питання №5:
Чи повинна оголошуватися ціна, якщо йде розповідь про продукт та/або проводиться його демонстрація?

Відповідь:
Так, відомості щодо ціни є постійною вимогою. Інші відомості можуть надаватися у разі потреби. Це включає: умови кредиту; умови платежу; період відмови від товару, включаючи умови повернення; умови гарантії; після-продажне обслуговування та дату доставки.

Питання №6:
Чи може дистриб'ютор подавати скарги щодо товару в усній формі?

Відповідь:
Так, якщо скарги щодо продукції мають відношення до компанії.

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 сповістити щодо правил "права на скасування покупки" споживачів?

Відповідь:
Впевніться, що споживач отримав правила у письмовій формі. Кодекс Професійної Етики УАПП зазначає: "Компанії та дистриб'ютори, які пропонують право на повернення товару, або на певних умовах або безумовно, повинні сповіщати про це в письмовій формі".

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

Відповідь:

1. Компанії не будуть неправдиво представляти переваги можливостей.
2. Компанії будуть надавати релевантну інформацію дистриб'ютору.
3. Компанії повинні обґрунтовувати звіти про прибутки на основі задокументованих даних.
4. Компанії повинні надавати письмове підтвердження співпраці.

Питання №10:
Який обсяг продукції я повинен придбати за очікуваннями компаній?

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.

офесійної Етики УАПП Кодекс Професійної Етики УАПП Кодекс П
кс Професійної Етики УАПП Кодекс Професійної Етики УАПП Код
офесійної Етики УАПП Кодекс Професійної Етики УАПП Кодекс П