



Ecommerce Hungary

SZÖVETSÉG AZ ELEKTRONIKUS KERESKEDELEMÉRT

Az Ecommerce Hungary Etikai Kódexe

2018. szeptember 1.

I. Az Etikai Kódex célja

1) Az Ecommerce Hungary (Továbbiakban: ECH) jelen etikai kódexben kívánja meghatározni a hazai jogszabályi környezetet kiegészítve az elektronikus kereskedelmi szakmában elvárható működési és szolgáltatási normákat.

2) Az Etikai Kódex célja, hogy az azt elfogadókat a lehető leetikusabb üzleti viselkedésre ösztönözze, ezzel pedig elősegítse a hazai elektronikus kereskedelmi tevékenység elfogadását, népszerűsítését.

3) A Kódexben foglalt szabályok és útmutatások elősegítik a hazai elektronikus kereskedelmi tevékenység fejlődését.

4) A Kódex külön nem tér ki, és nem tárgyalja a mindenkor érvényes jogszabályi környezetet, annak ismeretét és betartását az üzleti szereplők részéről ismertnek és elvártnak tekintti. Ugyanakkor a Kódex egyes esetekben a jogszabályoknál szigorúbb elvárásokat is előír.

II. Az Etikai Kódex hatályossága

5) A Kódex a Magyarországon elektronikus kereskedelmi tevékenységet folytató, vagy elektronikus kereskedelmi tevékenységet támogató vállalkozások szabály- és normagyűjteménye. Az Etikai Kódex az ECH tagjainak kötelező érvényű. Az Ecommerce Hungary tagjai a Kódexben leírtak teljesülését a közvetlen irányításuk vagy befolyásolásuk alatt álló partnerek vonatkozásában is biztosítják.

6) Az ECH tagjainak tevékenységéből eredő etikai jellegű viták rendezésének elősegítésére az ECH elnöksége a jelen Kódex előírásait alkalmazza.

III. Fogalmak az Etikai Kódexben

7) Kereskedő: webáruházat üzemeltető jogi személy. Webáruház: olyan, a világhálón bejegyzett weboldal, amely az üzemeltető által előállított és/vagy forgalmazott termékek és/vagy szolgáltatások közvetlen értékesítésére szolgál.

IV. Az Etikai Kódex alapelvei

8) A kereskedő csak akkor hozhatja nyilvánosságra webáruházát, ha az megfelel minden érvényben lévő jogi szabályozásnak, illetve működését tekintve teljesíti a következő pontokban foglaltakat. [legalitás elve]

9) A kereskedő vállalja, hogy minden tudásával és eszközével arra törekszik, hogy vásárlói számára maximális kiszolgálást nyújtson, ezzel is eleget téve a vevőcentrikus (fogyasztócentrikus) kereskedői magatartás követelményeinek. [vevőkért elv]

10) A kereskedő felelősséggel tartozik az általa forgalmazott termékek és/vagy szolgáltatások eredetiségéért, minőségéért, elérhetőségéért, az azokról feltüntetett információk tartalmáért, valamint azért is, hogy a kínálatban szereplő összes termék és/vagy szolgáltatás mindenkor elérhető/megvásárolható legyen. [tartalmi elv]

11) A kereskedő, a saját webáruházában szereplő adatok beszerzését saját erőforrásaiból valósítja meg; szigorúan elítélendő a webáruházak tartalmának, adatainak, működési elveinek jogtalan másolása, lopása. [egyediség elve]

12) A kereskedő maximálisan köteles betartani az adatkezelési elvekre vonatkozó törvényi előírásokat, így köteles gondoskodni a vásárlói (partnerei) által szolgáltatott személyes információk biztonságáról. [adatkezelés elve]

13) A kereskedőnek jogában áll termékeit és/vagy szolgáltatásait, az eladás ösztönzése érdekében reklámozni, tilos azonban a reklámokban valótlant, és/vagy megtévesztőt állítania, különös tekintettel arra, ha ezzel a vásárlóját megtévesztené, anyagilag károsítaná. [tisztesség elve]

V. Etikai normák

14) A tagszervezetek tartózkodnak az olyan piaci magatartástól és megnyilvánulásoktól, ami alkalmas az elektronikus szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyfélbizalom rombolására

15) A tagszervezetek a szolgáltatásaikról korrekt és átlátható módon adnak tájékoztatást. A tájékoztatásnak a teljes körűen, és korrektén kell tartalmaznia a szolgáltatások összes feltételével kapcsolatos információkat.

16) A tagszervezetek nagy hangsúlyt helyeznek az ügyfelek kiszolgálására, az ügyfelekkel történő kommunikációra, mely során minden esetben a kulturált és előzékeny kiszolgálás követelményeit érvényesítik. Az esetleges ügyfélpanaszok esetén megfelelő tájékoztatást kell nyújtaniuk az igénybe vehető jogorvoslati lehetőségekről. Ezen kívül törekedniük kell arra, hogy az ügyfelek méltányos igényeit lehetőségük szerint maradéktalanul kielégítsék.

17) A tagszervezetek saját gazdasági tevékenységüket úgy folytatják, hogy az ne ütközzön az üzleti erkölcs és tisztesség követelményeivel. Egymás közötti kapcsolataikban átlátható módon és tisztességesen járnak el. A tudomásukra jutott üzleti információkat diszkréten, a megállapodásoknak megfelelően, egymásnak piaci- és versenyhátrányt nem okozva kezelik. Fentiektől eltérő magatartás akkor is elítélendő, ha azt konkrét jogszabály nem tiltja.

18) A tagszervezeteknek kiemelt hangsúlyt kell fektetni az ügyféladatok védelmére, belső folyamataik kialakításánál minden esetben lehetőséget kell adni az ügyfeleknek az adataikkal kapcsolatos rendelkezés lehetőségére.

VI. Etikai vétség

19) Etikai vétséget követ el az a tag, aki a IV. és V. fejezetekben található alapelveket és normákat bármely neki felróható okból megszegi.

VII. Etikai panasz és eljárás

20) A tagság és az elnökség bármely tagja jogosult etikai panasz tételére, amelyet az elnökség felé kell benyújtani.

21) Az etikai panaszokat az elnökség a soron következő elnökségi ülésén napirendbe veszi, és megkezdi a benyújtott panasz kivizsgálását. Amennyiben a benyújtott panasz valódiságáról az elnökség megbizonyosodik, úgy etikai eljárást kezdeményez.

22) Az etikai eljárás levezetésére az elnökség egy felelőst választ, az eljárás időtartamára, amely maximum 30 nap lehet, az elnökség egy megválasztott tagja lesz az etikai eljárás vezetője. Az eljárás vezetője az eljárás teljes folyamatába bármely elnökségi tagot - szakértőként és segítőként - bevonhatja.

23) Az etikai eljárás vezetője az etikai eljárás menetéről jegyzőkönyvet vezet, az eljárás végén a jegyzőkönyvet az elnökségnek bemutatja, valamint javaslatot tesz a feltárt eredmények függvényében az eljárást eredményének véglegesítésére.

24) Amennyiben az eljárás eredménye az érintett tagszervezet vétségét, felelősségét állapítja meg, úgy az elnökség a soron következő elnökségi ülésén szavaz a tagszervezet tagságból történő kizárásáról.

25) Az etikai eljárás végén az eljárásról készült jegyzőkönyvet az ECH weboldalán nyilvánosan elérhetővé teszi.

VIII. Záró rendelkezések

26) Az elnökség tagjai vállalják, hogy amennyiben etikai eljárásban vesznek részt, az ott megismert adatokat, mint üzleti titkot megtartják.

27) Az etikai eljárásban részt vevők munkájukért külön díjazásban nem részesülnek.

28) Az etikai kódex tartalma nyilvános, az ECH weboldalán megtekinthető.

29) Az etikai kódex elfogadása és betartása az ECH tagság feltétele.