

LE CODE D'ÉTHIQUE DE L'AVD

À VOTRE AVANTAGE



Le Code d'éthique est la pierre angulaire de l'engagement de l'Association de Ventes Directes (AVD) envers des pratiques commerciales et un service à la clientèle éthiques. Chaque entreprise membre s'engage à respecter les normes et procédures du Code en guise de condition d'admission et de renouvellement d'adhésion à l'AVD.

Le Code d'éthique de l'AVD s'adresse au consommateur et au vendeur. Il veille à ce que les entreprises membres ne fassent pas de déclarations ni de promesses qui pourraient induire en erreur les consommateurs ou les vendeurs potentiels. Les opérations pyramidales sont illégales et les entreprises exploitées en tant qu'opérations pyramidales ne sont pas permises aux membres de l'AVD.

Les Codes sont appliqués par un Administrateur de code qui n'a pas de lien avec aucune entreprise membre ni employé de l'association. L'Administrateur de code fera tout son possible pour résoudre toute plainte à la satisfaction de toutes les parties invoquées et il est habilité à formuler des recours. Toutes les entreprises membres de l'AVD acceptent d'honorer les décisions de l'Administrateur et de faire face aux conséquences jusqu'à, et y compris, l'expulsion de l'adhésion si toute plainte que ce soit n'est pas résolue à la satisfaction de l'Administrateur de code.

www.dsa.ca



Les dispositions-clés du Code de l'AVD comprennent :

- l'interdiction de recourir à des pratiques déloyales ou illégales auprès des consommateurs ou dans le cadre du recrutement
- le respect de toutes les garanties fédérales et provinciales, et des lois et réglementations de garantie
- des représentations de revenus conformes à la vérité
- pas de consignation abusive de marchandise

En tant que consommateur, vous devriez vous attendre à ce que le vendeur :

- s'identifie, vous dise pourquoi il vous aborde et quels sont les produits ou services qu'il vend
- explique comment retourner un produit ou annuler une commande
- respecte votre vie privée en téléphonant à des heures qui vous conviennent
- mette fin promptement à une démonstration ou une présentation, sur votre demande
- fournisse des renseignements exacts et véridiques sur le prix, la qualité, la performance et la disponibilité de son produit ou service
- fournisse un reçu écrit
- fournisse ses propres nom et adresse ainsi que le nom et l'adresse de la société qu'il représente
- offre une description complète de toute garantie

En tant qu'entrepreneur de vente indépendant, vous devriez vous attendre à ce qu'une entreprise membre de l'AVD :

- vous communique des renseignements légaux et précis à l'égard du plan de compensation, des produits et des méthodes de vente de l'entreprise
- s'abstienne d'utiliser des pratiques de recrutement illégales ou contraires à l'éthique, et des cotisations d'entrée ou de formation exorbitantes
- fonde toutes les allégations sur les ventes et gains potentiels et réels sur des faits documentés
- s'abstienne de vous encourager à acheter plus d'inventaire que vous pouvez vendre en une période de temps raisonnable
- fournisse une règle de rachat permettant aux EVI de retourner les produits en état d'être revendus à des conditions commerciales raisonnables

**Pour la version complète du Code
d'éthique, visitez**

www.dsa.ca