

# Cum sa adresezi o plangere in baza Codului de Conduita

Daca aveti de formulat o plangere impotriva unei Companii de Vanzare Directa membra ACVD, pentru orice practica de business pe care d.voastra o considerati lipsita de etica sau ilegala sau o posibila violare a Codului de Conduita, recomandam urmatoarele optiuni :

1. Prima data , incercati sa solutionati plangerea direct cu Compania impotriva careia va-ti sesizati. Orice companie membra ACVD trebuie sa adere la Codul de Etica si Conduita in Afaceri si sa aiba o persoana de contact cu referire la respectarea acestuia. Incercati sa rezolvati plangerea d.voastra adresand-o acestei persoane. Plangerea trebuie facuta in scris si trebuie sa cuprinda cel putin urmatoarele informatii:
  - Data si detalii despre incident;
  - Partile implicate;
  - Daca este posibil, identificati ce prevederi ale Codului au fost incalcate;
  - Demersurile pe care le-ati facut sa rezolvati plangerea
  - Indicarea sumei implicate, daca este relevant, incluzand copie de pe factura sau alt document in sustinerea afirmatiilor d.voastra
  - Orice raspuns primit in legatura cu plangerea d.voastra
  - Statusul actual al plangerii
  - Pretentiile d.voastra.
2. Daca d.voastra sunteti nemulțumit de raspunsul primit, adresati-va Administratorului de Cod din tara unde incalcare a fost constatata, punandu-I la dispozitie descrierea situatiei cu care v-ati confruntat. Puteti contacta Administratorul Codului la adresa : [administratorcod@acvd.ro](mailto:administratorcod@acvd.ro)

Veti primi un raspuns la plangerea d.voastra in cel mult 10 zile de la data la care ati adresat-o.

Codul de Conduita este un document agreat de toate companiile membre ale ACVD in scopul protejarii consumatorilor si a oportunitatii de dezvoltare a unei afaceri.

Prin sesizarile pe care le adresati, contribuiti la mentinerea unui inalt grad de etica in industria de vanzari directe desfasurata de membrii ACVD pe teritoriul Romaniei.