

# Règlement de l'ASVD relatif à la conformité

## I. But

- Les règles de la vente directe de l'ASVD servent à protéger les consommatrices et les consommateurs par la formulation de normes.
- Une formation aussi uniforme que possible des conseillères et conseillers à la vente aux principes des règles vise à assurer l'application de ces dernières.
- Une personne chargée de la conformité dans chaque entreprise membre assure la formation, le contrôle, la solution des problèmes en rapport avec les règles.
- Le centre de réclamations de l'ASVD contrôle le respect des règles et du présent règlement par le biais de son/sa secrétaire. Le Forum des consommateurs (Kf) est représenté au centre de réclamations par 1 membre (sur un maximum de 5).

## II. Membres

Tous les membres ont les obligations suivantes:

- a) Formation des nouvelles conseillères et des nouveaux conseillers à la vente aux règles de la vente directe
- b) Remise à niveau des règles par des formations périodiques
- c) Désignation d'une personne en interne en tant que responsable de la conformité

### III. Organe de conformité

Les personnes responsables de la conformité dans les entreprises membres

- a) sont les interlocuteurs des conseillères et conseillers à la vente en cas de problèmes de conformité (respect des règles)
- b) sont les interlocuteurs en cas de réclamations de la clientèle touchant à la conformité (infraction prétendue aux règles)
- c) élaborent des propositions de solution à l'intention de la clientèle
- d) informent spontanément la direction des cas relevant des points a), b) et c)
- e) répondent (confidentiellement) aux questions du centre de réclamations de l'ASVD
- f) sont autorisées à répondre aux interrogations par échantillonnage posées par le directeur de l'ASVD.

### IV. Sanctions

Dans le cas où un membre, intentionnellement ou par négligence grave, ne satisfait pas aux obligations indiquées ci-dessus, ce membre est tenu, après rappel de l'ASVD, de prendre toutes les mesures propres à lui permettre de satisfaire à ses obligations à l'avenir.

Le membre fait rapport à l'ASVD des mesures adoptées.

Si le membre ne prend pas les mesures correspondantes dans un délai d'un mois à compter de la réception du rappel, il est redevable, au terme d'un nouveau rappel, d'une amende de CHF 2 000,- envers l'ASVD.

## V. Échange d'informations entre l'ASVD et le Kf

L'ASVD présente une fois par an au Forum des consommateurs (Kf) un rapport relatif à la formation, à l'assurance qualité et à l'application des règles.

Le Kf peut poser à l'ASVD des questions sur la formation, l'assurance qualité et l'application des règles.

## VI. Manifestation de formation de l'ASVD

L'ASVD organise périodiquement une manifestation de formation pour les responsables de la conformité de tous les membres. Cette manifestation permet de discuter de l'application des règles, de la formation et de l'assurance qualité.

La manifestation de formation vise à garantir l'uniformité de la formation des conseillères et conseillers à la vente ainsi que le respect des règles par ces personnes.

Les membres font participer les responsables de la conformité à la manifestation de formation de l'ASVD en vue d'atteindre les objectifs cités plus haut.