

Dieser Verhaltenskodex ist für alle Mitglieder des Verbandes bindend. Es ist die erklärte Absicht aller Mitglieder der ESMA Ltd (Verband der europäischen Hersteller für Siebdruckbedarf, Heißprägetechnik und künstlerische Techniken) Produkte zu liefern, die den professionell ermittelten Design- und Anwendungsanforderungen entsprechen und nach den Normen hergestellt werden, die eine gleichmäßige Leistung garantieren und die Forderungen der Kunden erfüllen.

DIE ZIELE DIESES VERHALTENSKODEX SIND

- Sicherzustellen, dass die Kunden den bestmöglichen Service durch die Mitglieder erhalten.
- Den Ruf, das Ansehen und den guten Namen der ESMA Ltd. und ihrer Mitglieder zu erhalten und zu steigern.
- Die Unterstützung von Initiativen und Unternehmungen in der Überzeugung, dass die Prinzipien wettbewerbsfähigen Handels durch und zwischen den Mitgliedern dem öffentlichen Interesse und dem Wohlergehen der Spezialdruckbranche am besten dienen.
- Sicherzustellen, dass die Mitglieder und ihre Mitarbeiter diesen Verhaltenskodex kennen.

DIE GRUNDSÄTZE DIESES VERHALTENSKODEX

- Dieser Kodex dient dazu, die Tätigkeiten der Mitglieder miteinander und mit ihren Kunden zu regeln.
- Dieser Kodex darf sich nicht schädlich auf die gesetzlichen Rechte der Kunden in ihrer Beziehung zu Mitgliedern gemäß der einschlägigen Rechtsprechung auswirken.
- Dieser Kodex anerkennt die Notwendigkeit, seine Normen und Praktiken durchzusetzen und enthält Maßnahmen und Verfahren, durch die die Mitglieder im Auftrag des Präsidiums die Einhaltung des Kodex durchsetzen können.
- Dieser Kodex liefert Maßnahmen, um mit Beschwerden gegen Mitglieder durch ihre Kunden umzugehen.

BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Für diesen Kodex sind die Begriffsbestimmungen wie folgt:

Werbung: Ein Mittel zur Verkaufsförderung von Produkten, die von Mitgliedern in gedruckter, sichtbarer, hörbarer oder anderer Form hergestellt wurden.

Verband: ESMA Ltd – Verband der europäischen Hersteller für Siebdruckbedarf, Heißprägetechnik und künstlerische Techniken

Kunde: Ein Kunde oder potentieller Kunde eines Mitglieds.

Kodex: Dieser Verhaltenskodex.

Mitglied: Ein Mitglied des Verbandes.

Verkaufsförderung: Aktivitäten, die den Verkauf oder Kauf eines Produktes eines Mitglieds durch andere Mittel fördern als oben unter Werbung angegeben.

Online: Websites (diese Bezeichnung beinhaltet auch individuelle Webseiten) und elektronische oder digitale Medien, die den Verbrauchern zugänglich sind, einschließlich Software, gleichgültig ob eine direkte Kommunikationsverbindung erstellt wurde.

1. VERHALTEN ZWISCHEN MITGLIEDERN UND ZWISCHEN MITGLIEDERN UND KUNDEN

1.1 Service-Standard

- (i) Die Mitglieder müssen den höchstmöglichen Service-Standard für Ihre Kunden aufrecht erhalten und alle entsprechenden gesetzlichen und vorschriftsmäßigen Anforderungen erfüllen.
- (ii) Die Mitglieder dürfen ihr Geschäft nicht auf eine Art und Weise führen, die den Ruf, das Ansehen oder den guten Namen des Verbandes und seiner Mitglieder schädigen oder voraussichtlich schädigen könnten.
- (iii) Die Mitglieder dürfen keine Mühe scheuen um sicherzustellen, dass die Produkte, die sie an ihre Kunden verkauft haben, mit den individuellen Anforderungen, die ihnen bekannt gegeben wurden, übereinstimmen.

1.2 Werbung und Verkaufsförderung

- (i) Keine Werbung oder Verkaufsförderung oder andere Veröffentlichung, ob schriftlich oder auf andere Art und Weise, darf etwas enthalten, das irreführend sein oder bei einem einsichtigen Empfänger Anstoß erregen könnte.
- (ii) Die gesamte Werbung und die Verkaufsförderung durch Mitglieder müssen den Anforderungen von gültigen Gesetzen, Regierungsverordnungen, gerichtlichen EU-Entscheidungen, die von Zeit zu Zeit erlassen werden und dem Kodex, den Richtlinien und gerichtlichen Entscheidungen von Organisationen oder Verbänden, die vom ESMA-Präsidium anerkannt werden, entsprechen.

1.3 Umweltvorschriften

- (i) Der Verband anerkennt, dass alle gewerblichen Tätigkeiten eine Auswirkung auf die Umwelt haben. Der Verband und seine Mitglieder ergreifen die notwendigen Maßnahmen, um die schädlichen Folgen ihrer Tätigkeiten auf ein Minimum zu begrenzen, während sie positiv zur Umweltverbesserung beitragen.
- (ii) Die Mitglieder liefern nur Produkte, die der jeweiligen Umweltschutzgesetzgebung für das Gebiet, in dem sie arbeiten, entsprechen.
- (iii) Die Mitglieder unternehmen angemessene Anstrengungen, um Materialien und Dienstleistungen nur von Zulieferern zu beziehen, die die Umweltschutzvorschriften in ihrem Betriebsbereich erfüllen.

1.4 Reklamationen von Kunden

- (i) Die Mitglieder müssen laufend die Art und Weise überprüfen, in der die Reklamationen von Kunden abgewickelt werden und die Durchführung von Anregungen zu Qualitätsverbesserungen und Korrekturen sicherstellen.
- (ii) Die Mitglieder müssen garantieren, dass die Kunden über den Fortschritt ihrer Reklamationen angemessen informiert werden.
- (iii) Reklamationen müssen innerhalb von 28 Arbeitstagen nach Erhalt von ausreichenden Informationen durch den Kunden, die eine derartige Prüfung ermöglichen, überprüft werden. Mit dem jeweiligen Kunden kann eine Verlängerung der Frist vereinbart werden.

1.5 **Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften**

- (i) Die Mitglieder müssen die entsprechenden Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften des Gebiets, in dem sie arbeiten, einhalten.
- (ii) Die Mitglieder müssen ihre Arbeiter entsprechend ausbilden und anweisen, damit sie ihre Pflichten in Übereinstimmung mit den Vorschriften und Bedingungen, die für das Gebiet gelten, in dem sie arbeiten, erfüllen.

1.6 **Geheimhaltung und Datenschutz**

- (i) Die Mitglieder müssen die entsprechenden Datenschutzregeln und Vorschriften einhalten und garantieren, dass sie über einen wirksamen Schutz der persönlichen Daten von Kunden verfügen, die für die Kunden auf Anforderung verfügbar sind, das trifft ebenfalls auf Online-Transaktionen zu.
- (ii) Außerdem müssen die Mitglieder garantieren, dass:
 - (a) sie die Verantwortung für alle persönlichen Informationen, die sie besitzen und nutzen, übernehmen und dass geeignete Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz dieser Informationen ergriffen wurden;
 - (b) die Kunden müssen vor Abgabe der Informationen eine klare Erklärung erhalten, worin erläutert wird, ob die Informationen zu anderen Zwecken genutzt oder an dritte Parteien weitergegeben werden, als für das Geschäft erforderlich (wie z.B. Marketing). Die Angabe von persönlichen Informationen, die nicht zur Durchführung des Geschäfts erforderlich sind, erfolgt freiwillig;
 - (c) die Kunden zur Zeit der Informationserhebung das Recht haben, zukünftige Marketingschritte auszuschließen;
 - (d) die Datenbanken auf dem neuesten Stand sein müssen und die Informationen nur so lange gespeichert werden, wie für den Zweck erforderlich, für den sie eingeholt wurden;
 - (e) den Kunden auf Anfrage die Informationen zugänglich gemacht werden müssen, die über sie gespeichert sind. Falsche Informationen müssen sofort verbessert oder gelöscht werden. Die Kunden müssen über ihre diesbezüglichen Rechte aufgeklärt werden.
- (iii) Die Mitglieder dürfen keine unverlangten E-Mails an die Kunden schicken, es sei denn:
 - (a) die Nachricht ist klar als unverlangt zu erkennen, bevor sie vom Kunden geöffnet wird; und
 - (b) eine angemessene Zeit vor Versendung der Nachricht wurde eine Prüfung durchgeführt, die entsprechende Übermittlungen aussortiert (wie z.B. der E-Mail Preference Service)
- (iv) Die Mitglieder dürfen keine zufälligen, ziellosen, unverlangten gewerblichen E-Mails (z.B. „Spam“) versenden.

2. VERHALTEN ZWISCHEN MITGLIEDERN UND KUNDEN UND ZWISCHEN MITGLIEDERN UND DEM VERBAND

2.1 Geschäfte und Korrespondenz

- (i) Geschäfte mit Kunden müssen vertraulich behandelt werden.
- (ii) Tritt eine Forderung oder eine Reklamation zwischen einem Mitglied und einem Kunden oder einer anderen Persönlichkeit auf, muss die Korrespondenz innerhalb der folgenden Fristen erledigt werden.
 - (a) Eine Bestätigung muss innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Korrespondenz erfolgen (innerhalb von 5 Tagen im Falle einer E-Mail); und
 - (b) eine detaillierte Antwort oder eine Antwort, die eine genaue Erklärung für eine Verzögerung enthält, muss innerhalb von 28 Tagen nach Erhalt der Korrespondenz erfolgen, vorausgesetzt, dass die entsprechende Korrespondenz vollständig übermittelt wurde.

Wird eine Angelegenheit, die unter diese Klausel fällt, nicht schriftlich behandelt, dann sind die Mitglieder trotzdem gehalten, einen schriftlichen oder in anderer Form annehmbaren Beweis zu liefern, dass die Angelegenheit innerhalb der oben aufgeführten Fristen behandelt wurde.

2.2 Korrespondenz vom Verband

- (i) Vorbehaltlich von (ii) unten, muss alle Korrespondenz vom Verband innerhalb der gleichen Frist wie in Klausel 2.1 festgelegt, beantwortet werden.
- (ii) Benötigt der Verband eine Antwort auf die Korrespondenz eines Mitglieds innerhalb einer bestimmten Frist, dann muss das Mitglied sicherstellen, dass eine derartige Antwort fristgerecht erfolgt.

3. ALLGEMEINES VERHALTEN

3.1 Verwendung des ESMA-Logos

- (i) Das ESMA-Logo darf nur von den Mitgliedern verwendet werden.
- (ii) Durch Verwendung des ESMA-Logos garantiert das Mitglied die Einhaltung dieses Kodex.
- (iii) Das ESMA-Logo unterliegt den Richtlinien, die in Anhang 1 festgelegt wurden. Diese Richtlinien können von Zeit zu Zeit durch das Präsidium geändert werden. Die Änderungen werden den Mitgliedern mitgeteilt.

3.2 Irreführende Verwendung des ESMA-Symbols etc.

Ein Mitglied darf durch die Verwendung des ESMA-Logos keine andere Firma in irgendeiner Art und Weise dazu verleiten oder dabei unterstützen, sich als Mitglied des Verbandes auszugeben oder sich in irgendeiner Weise mit dem Verband in Verbindung zu bringen, die eine andere Person irreführen könnte.

3.3 Vorschriften des ESMA-Komitees für Gesundheit, Sicherheit und Umweltschutz

- (i) Jedes Mitglied unterliegt den Vorschriften, die durch das ESMA-Komitee für Gesundheit, Sicherheit und Umweltschutz erstellt wurden. Diese Vorschriften sind in Anhang 2 aufgeführt.
- (ii) Die Mitglieder garantieren, alle notwendigen Vorschriften bezüglich der Etikettierung, Verpackung und Lieferung von Informationen einzuhalten, die vom Komitee für Gesundheit, Sicherheit und Umweltschutz erstellt wurden.

3.4 Sozial verantwortungsvolle Herstellungsverfahren

- (i) **Kinder**
Jedes Mitglied verpflichtet sich das Abkommen Nr. 138 der internationalen Gewerkschaft (ILO) über das Mindestalter von Arbeitskräften und Sozialrichtlinie 94/33/EC vom 22. Juni 1994 über den Schutz von Jugendlichen am Arbeitsplatz einzuhalten.
- (ii) Andere Vorschriften über sozial verantwortungsvolle Herstellungsverfahren. Das ESMA-Präsidium wird sich mit sozial verantwortungsvollen Herstellungsverfahren befassen und die entsprechenden Bestimmungen im Namen ihrer Mitglieder in diesen Kodex einfügen, wie sie es verstehen und für passend erachten.

4. VERLETZUNG UND DURCHSETZUNG

- 4.1 Wird einem Mitglied die Verletzung dieses Kodex vorgeworfen, dann müssen die Fakten durch ein Mitglied der Geschäftsstelle zur Einleitung einer Untersuchung mitgeteilt werden.
- 4.2 Das Mitglied, gegen das der Vorwurf erhoben wurde, muss auf Anforderung der Geschäftsstelle innerhalb einer angegebenen Frist weitere benötigten Informationen oder Dokumente liefern.
- 4.3 Kommt die Geschäftsstelle nach der Voruntersuchung zu der Auffassung, dass die Vorwürfe, die gegen das Mitglied erhoben wurden, eine Verletzung dieses Kodex darstellen, dann wird die Angelegenheit gemäß der unten angeführten Klausel 4.4 behandelt oder an das Verhaltenskodex-Komitee (im folgenden Komitee genannt) gemäß der unten angeführten Klausel 4.5 übergeben.
- 4.4 (i) Hat die Geschäftsstelle nach eingehender Untersuchung Grund zu der Annahme, dass ein Mitglied die Bestimmungen und Prinzipien dieses Kodex verletzt hat, dann kann die Geschäftsstelle dem Mitglied einen Strafbescheid hinsichtlich der Verletzung zustellen.
- (ii) Wurde ein Mitglied für den Bruch einer der oben angeführten gesetzlichen Vorschriften überführt, dann wird das als Bruch dieses Kodex betrachtet und die Geschäftsstelle kann den Mitgliedern einen Strafbescheid zustellen.
- (iii) Stellt die Geschäftsstelle dem Mitglied einen Strafbescheid zu, kann das Mitglied schriftlich beantragen, dass die Angelegenheit an das Komitee geleitet wird.
- (iv) Beantragt ein Mitglied, dass die Angelegenheit an das Komitee weitergeleitet wird oder antwortet es auf den Strafbescheid nicht, dann muss die Geschäftsstelle gemäß der in Klausel 4.5 dieses Kodex beschriebenen Vorgehensweise die Angelegenheit an das Komitee weiterleiten. Die Geschäftsstelle darf den Strafbescheid nicht vor Ablauf der in dem Strafbescheid genannten Frist an das Komitee weiterleiten.

- 4.5 Hat die Geschäftsstelle nach eingehender Prüfung Grund zu der Annahme, dass die gegen das Mitglied vorgebrachten Tatsachen eine Verletzung dieses Kodex darstellen, dann soll die Angelegenheit an das Komitee weitergeleitet werden (es sei denn, es muss nach Klausel 4.4 (iv) vorgegangen werden) das dem Mitglied schriftlich mindestens 14 Tage Frist vor Zeit und Ort der Anhörung der Beschwerde einräumen muss. Das Mitglied ist berechtigt, entweder persönlich zu erscheinen (oder mit bzw. ohne Rechtsvertretung) oder sich schriftlich zu äußern. Das Komitee ist berechtigt, einen Verweis zu erteilen oder die Mitgliedschaft im Verband auszusetzen oder zu beenden, was sich nicht auf die Verpflichtung des Mitglieds auswirkt, die Bedingungen des Strafbescheids, der von der Geschäftsstelle ausgestellt wurde, zu erfüllen.
- 4.6 Die Entscheidung des Komitees muss dem Mitglied mitgeteilt werden, das innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Mitteilung gegen die Entscheidung Einspruch erheben kann. Die Entscheidung des Komitees, einem Mitglied einen Verweis zu erteilen oder die Mitgliedschaft im Verband auszusetzen oder zu beenden, wird nach Auslauf der Einspruchsfrist gültig. Wenn das Mitglied bis dahin keinen Einspruch eingelegt hat, dann ist es verpflichtet, den Verweis oder die Aussetzung oder Beendigung seiner Mitgliedschaft im Verband anzuerkennen.
- 4.7 Erhebt das Mitglied Einspruch gegen einen Strafbescheid, einen Verweis oder gegen die Aussetzung oder Beendigung seiner Mitgliedschaft, dann tritt die Entscheidung erst dann in Kraft, wenn sie vom Berufungsausschuss bestätigt oder geändert wurde. Der Berufungsausschuss entscheidet im Namen des Präsidiums auf die Art und Weise über den Einspruch, die er für richtig hält.
- 4.8 Nachdem die Entscheidung des Berufungsausschusses dem Berufungskläger mitgeteilt wurde, muss die Entscheidung auch dem Präsidium mitgeteilt werden.
- 4.9 Das Präsidium ordnet dann die Bestrafung eines Mitglieds und die Veröffentlichung der Gründe dafür an.
- 4.10 Die Mitglieder des Verhaltenskodex-Komitees und des Berufungsausschusses werden vom Präsidium ernannt.