

Este Código de Conducta obliga a todos los Miembros de la Asociación. Recoge la intención declarada de todos los miembros de ESMA Ltd (Asociación Europea de Fabricantes de Maquinaria y Materiales Consumibles para su uso en la impresión especializada) para suministrar productos que han cumplido con los requisitos de uso y diseño alcanzados profesionalmente, y están fabricados para asegurar los niveles de regularidad del rendimiento que satisfacen las necesidades de sus Clientes.

## OBJETIVOS DE ESTE CODIGO DE CONDUCTA.

- Asegurar que los clientes reciben el mejor servicio posible de los Miembros.
- Mantener y mejorar la reputación, el prestigio y el buen nombre de ESMA Ltd, y sus miembros.
- Fomentar la iniciativa y la empresa en la creencia de una actividad competitiva por principios por y entre Miembros, servirá mejor al interés público y al bienestar de la industria de impresión especializada.
- Asegurar que los Miembros y su personal se familiaricen con este Código de Conducta.

## PRINCIPIOS DE ESTE CODIGO DE CONDUCTA.

- Este Código está diseñado para regular las actividades de los Miembros entre sí mismos y sus Clientes.
- Este Código se pretende que no perjudique a, y además de, a los derechos establecidos por la Ley de los Clientes en sus relaciones con los Miembros en la competencia relevante.
- Este Código reconoce la necesidad de respetar sus normas y prácticas, e incorpora medidas y procedimientos por los cuales los Miembros pueden mantener la práctica del Código bajo la autoridad de la Junta Directiva.
- Este Código proporciona un mecanismo para tratar las quejas realizadas contra los Miembros por sus Clientes.

## DEFINICIONES.

Para los propósitos de este Código, las definiciones son las siguientes:

**Publicidad:** medios de promover los productos fabricados por los miembros en forma impresa, visible, audible u otras formas.

**Asociación:** ESMA Ltd- Asociación Europea de Fabricantes de Impresión Especializada.

**Cliente:** un cliente o posible cliente de cualquiera de los Miembros.

**Código:** este Código de Conducta.

**Miembro:** un miembro de la Asociación.

**Promociones:** actividades diseñadas para estimular la venta o compra de un producto de un Miembro por otros medios que no sean la Publicidad definida anteriormente.

**On-Line:** páginas web (término que incluirá páginas web individuales) y medios digitales o electrónicos accesibles para los consumidores, incluyendo software, tanto si está establecida una conexión de comunicación en uso o no.

## 1. CONDUCTA ENTRE MIEMBROS Y ENTRE MIEMBROS Y CLIENTES.

### 1.1. Nivel del Servicio.

(i) Los Miembros mantendrán los niveles de servicio más altos posibles para sus Clientes, y cumplirán con todos los requisitos reguladores y establecidos por la ley que sean relevantes.

(ii) Los Miembros no dirigirán sus negocios de una forma que perjudique o es probable que perjudique la reputación, el prestigio y el buen nombre de la Asociación y sus miembros.

(iii) Los Miembros se esforzarán para asegurar que se proporciona la información precisa para permitir a los Clientes utilizar los productos suministrados de la forma más eficaz.

(iv) Los Miembros se esforzarán para asegurar que los productos vendidos a sus Clientes están de acuerdo con cualquier necesidad individual que les hayan dado a conocer.

### **1.2. Publicidad y Promoción.**

(i) Ninguna Publicidad o Promoción o cualquier otra publicación, tanto si está escrita o no, contendrá nada que sea probable que induzca a error o cause ofensa a un destinatario.

(ii) Toda la Publicidad y Promoción de los Miembros cumplirá los requisitos de todas las Leyes del Parlamento, Normas del Gobierno, Resoluciones de la Unión Europea, que deben ser aprobadas periódicamente, y los códigos, normas y resoluciones de Organizaciones o Asociaciones que pueden ser reconocidas por la Junta de ESMA.

### **1.3. Niveles Medioambientales.**

(i) La Asociación reconoce que todas las actividades comerciales tienen un impacto en el medio ambiente, pero la Asociación y sus Miembros, tomarán las medidas apropiadas para minimizar los efectos negativos de sus actividades, mientras contribuyen de forma fehaciente a las mejoras medioambientales.

(ii) Los Miembros sólo suministrarán productos que cumplan la legislación medioambiental necesaria aplicable en el área en la cual operen.

(iii) Los Miembros se esforzarán de forma razonable para obtener materiales y servicios de los proveedores que estén conformes a las normas medioambientales aplicables en sus áreas de operación.

### **1.4. Quejas de los Clientes.**

(i) Los Miembros controlarán continuamente el tratamiento de las quejas de los Clientes y las tratarán, asegurando la puesta en práctica de las iniciativas de calidad y acciones correctivas.

(ii) Los Miembros asegurarán que los Clientes se mantengan informados del desarrollo de sus quejas.

(iii) Las quejas serán investigadas dentro de los 28 días laborables a la recepción de la suficiente información de los Clientes, para permitir tal investigación. El tiempo adicional será acordado con el cliente en cuestión.

### **1.5. Niveles de Salud y Seguridad.**

(i) Los Miembros respetarán los requisitos de salud y seguridad relevantes, aplicables en el área en la cual operen.

(ii) Los Miembros asegurarán que se imparta la suficiente formación e instrucción a sus trabajadores para desempeñar sus obligaciones, y en conformidad con las normas y requisitos aplicables en el área en la cual operen.

### **1.6. Privacidad y Protección de Datos.**

(i) Los Miembros cumplirán con todas las normas y regulaciones de protección de datos aplicables, y se asegurarán de que tienen en su empresa una política eficaz de protección de los datos personales de los Clientes, los cuales estarán disponibles para los Clientes que los soliciten, y en lo que se refiere a transacciones on-line, estarán disponibles on-line.

(ii) Además, los Miembros asegurarán que:

a) ellos tendrán la responsabilidad de toda la información personal almacenada y utilizada, y que tienen medidas de seguridad apropiadas en sus empresas para proteger tal información.

b) deberá estar disponible un informe destacado claro para los Clientes, a la vez que la información es recopilada, explicando si la información será utilizada, o será cedida a terceros para cualquier otro propósito que no sea llevar a cabo la transacción (tal como el marketing). Cualquier información personal que no se requiera para el proceso de transacción, deberá ser identificada como opcional,

c) se les ofrecerá a los clientes el derecho a borrarse de futuras campañas de marketing a la vez que se recopila la información;

d) las bases de datos se mantienen hasta la fecha, y la información es mantenida sólo hasta que sea necesaria para los propósitos para los que fue recopilada;

e) se dará a los clientes acceso, bajo petición, a la información archivada sobre ellos, y la información incorrecta será corregida o eliminada sin demora. Los Clientes serán informados con claridad de sus derechos en este sentido.

(iii) Los Miembros no enviarán correos electrónicos que no se hayan solicitado a sus clientes a menos;

a) que el mensaje esté claramente identificado como no solicitado, antes de que sea abierto por el Cliente; y

b) haya sido realizado un control contra cualquier registro destinado para borrar tal transmisión (tal como los e-mail de servicio preferente), en un momento razonable antes de que el mensaje sea enviado.

(iv) Los Miembros no enviarán al azar, sin un objetivo, correos electrónicos comerciales no solicitados (por ejemplo, "Spam").

## **2. CONDUCTA ENTRE MIEMBROS Y CLIENTES Y ENTRE MIEMBROS Y LA ASOCIACIÓN.**

### **2.1. Transacciones y Correspondencia.**

(i) Las transacciones con Clientes serán tratadas como confidenciales.

(ii) En el desarrollo de una demanda o queja entre un Miembro y un Cliente o miembro público, toda la correspondencia será tratada dentro de los siguientes límites de tiempo:

a) se enviará un acuse no más tarde de 14 días desde la fecha de recepción de la correspondencia (no más de 5 días en caso de un e-mail): y

b) será enviada una respuesta detallada, o una respuesta que contenga una explicación detallada para cualquier retraso, no más tarde de 28 días desde la fecha de recepción de la correspondencia, y haciéndose cargo de toda la correspondencia relevante que haya sido recibida.

Si se trata un asunto que se encuentra dentro del alcance de esta Cláusula y se cruza con otro que se esté respondiendo, el Miembro presentará no obstante una prueba de forma escrita o de cualquier otra forma apropiada, de que el asunto ha sido tratado de acuerdo al momento límite indicado anteriormente.

### **2.2. Correspondencia de la Asociación.**

Detallado en el punto (ii), toda la correspondencia de la Asociación será respondida dentro del mismo tiempo límite establecido en la Cláusula 2.1.

(ii) Cuando la Asociación requiera una respuesta a la correspondencia de parte de un Miembro dentro de un periodo especificado, el Miembro asegurará que tal respuesta sea enviada dentro de ese periodo.

## **3. CONDUCTA GENERAL.**

### **3.1. Uso del logotipo de ESMA.**

- (i) El uso del logotipo de ESMA está restringido a sus Miembros.
- (ii) El uso apropiado del logotipo de ESMA es la garantía de que el miembro cumple este Código.
- (iii) El logotipo de ESMA figurará según las pautas fijadas en el Apéndice 1. Estas pautas pueden ser modificadas periódicamente por la Junta y serán comunicadas a sus Miembros.

### **3.2. Uso engañoso del Símbolo de ESMA, etc.**

Un Miembro no ayudará o dará a ninguna otra compañía o empresa la oportunidad de presentarse como un Miembro de la Asociación o que está conectado con la Asociación de una manera que es probable que induzca a error a cualquier persona por el uso del logotipo de ESMA.

### **3.3. Niveles establecidos por el Comité HSEP de ESMA.**

- (i) Un Miembro cumplirá los niveles establecidos por el Comité HSEP (Salud, Seguridad y Protección Medioambiental) de ESMA. Estos niveles están establecidos en el Apéndice 2.
- (ii) Los Miembros garantizan que todos los requisitos necesarios para cumplir sus obligaciones en relación a etiquetado, envase y embalaje y la disposición de información, según lo establecido por el Comité HSEP, serán respetados.

### **3.4. Operaciones de Fabricación Socialmente Responsables.**

- (i) Niños.

Un Miembro se compromete a cumplir según la Organización de Trabajo Internacional (ILO), la Convención N° 138, sobre la edad mínima de admisión para el trabajo, y la Directiva del Consejo 94/33/EC de 22 de Junio de 1994, sobre la protección de los menores en el trabajo;

- (ii) Otras políticas sobre la fabricación responsable socialmente  
ESMA Ltd a través de su Junta Directiva tratará asuntos relacionados con operaciones de fabricación responsables socialmente, e incluirá en su Código las definiciones relevantes que consideren adecuadas y a favor de sus Miembros.

## **4. INCUMPLIMIENTO Y RESPETO.**

4.1. Si se alega cualquier incumplimiento de este Código contra un Miembro, los hechos serán presentados por un Miembro de la Secretaría para su investigación preliminar.

4.2. El Miembro contra el que se haya realizado la alegación proporcionará, a petición de la Secretaría, la información o documentos que sean requeridos dentro de un periodo que será especificado.

4.3. Si, después de la investigación preliminar, los hechos alegados contra el Miembro le parecen a la Secretaría que constituyen un incumplimiento de este Código, el asunto será tratado de acuerdo a la Cláusula 4.4. detallada debajo, o presentada al Comité de Código de Conducta (de aquí en adelante denominado el Comité), según la Cláusula 4.5. que se encuentra debajo.

4.4. (i) Si la Secretaría, después de la debida investigación, tiene razones para creer que un Miembro ha infringido las disposiciones o principios de este Código, la Secretaría emitirá al Miembro un aviso de penalización relativo al incumplimiento.

(ii) Si un Miembro es condenado por infringir cualquier disposición establecida por la Ley mencionada anteriormente, será juzgado por el incumplimiento de este Código, y la Secretaría puede emitir a los Miembros un aviso de penalización.

(iii) Si la Secretaría emite un aviso de penalización, el Miembro puede solicitar por escrito a la Secretaría que el asunto sea remitido al Comité.

(iv) Si el Miembro solicita que el asunto sea remitido al Comité, o no responde al aviso de penalización, la Secretaría remitirá el asunto al Comité según los procedimientos establecidos en la Cláusula 4.5 de este

Código. La Secretaría no remitirá el asunto al Comité hasta que el periodo especificado en el aviso de penalización haya finalizado.

4.5. Si la Secretaría, después de la debida investigación, tiene razones para creer que los hechos alegados contra el Miembro constituyen un incumplimiento de este Código, los hechos pueden (o, si la Cláusula 4.4. (iV) se aplica, deben) ser presentados al Comité, que dará al Miembro un aviso de al menos 14 días por escrito de la hora y el lugar donde escuchará la queja. Se dará al Miembro el derecho de protestar en la sesión tanto personalmente (con o sin representación legal) o por escrito. El Comité tendrá el poder de imponer una reprimenda o suspender o poner fin al derecho como miembro de la Asociación, que será sin detrimento a la necesidad del Miembro de cumplir con los términos de cualquier aviso de penalización emitido por la Secretaría.

4.6. La decisión del Comité será notificada al Miembro, quien tendrá el derecho, ejercible dentro de los 14 días siguientes a la notificación de aviso, para apelar contra tal decisión. La decisión del Comité de reprimir a un Miembro o suspender o poner fin al derecho como Miembro de la Asociación, tendrá efecto a la finalización del periodo de apelación. Si el Miembro no apela, será responsable inmediatamente de sufrir la reprimenda o su calidad de miembro de la Asociación será suspendida o finalizada.

4.7. Si el Miembro apelara contra un aviso de penalización, contra la reprimenda o la suspensión o finalización de la calidad de miembro, la decisión no tomará efecto a menos y hasta el punto de que se confirme o varíe por la Junta de Apelación, la cual determinará la apelación ejerciendo los poderes de la Junta Directiva de la manera que, según su criterio, piense fijarlo.

4.8. Después de que la decisión de la Junta de Apelación haya sido dada a conocer al apelante, la decisión será comunicada a la Junta Directiva.

4.9. La Junta Directiva fijará las decisiones para penalizar a un Miembro, y las razones, por lo tanto, para ser publicadas.

4.10. Los Miembros del Comité del Código de Conducta y la Junta de Apelación, serán determinados por la Junta Directiva.