

Verhaltenskodex der FESPA (FESPA Code of Conduct)

VERHALTENSKODEX FÜR MITGLIEDER DER FESPA

Im Rahmen dieses Kodex gelten als FESPA Mitglieder sowohl die nationalen Mitgliedsverbände der FESPA (die die Interessen der Sieb- und Digitaldrucker in ihren Ländern vertreten) als auch assoziierte Mitglieder.

In den jeweiligen Ländern sind die meisten Sieb- und Digitaldrucker (und in einigen Fällen auch Lieferanten) berechtigt, ihrem Landesverband als Mitglied beizutreten und als solches die Vorteile, die aus der Mitgliedschaft des betreffenden nationalen Verbandes in der FESPA resultieren, zu nutzen.

Alle Verbände sind von der FESPA unabhängige und völlig eigenständige Organisationen, fungieren jedoch in den jeweiligen Ländern als Kontaktstelle für die Verteilung von Informationen seitens der FESPA. Bei Aktivitäten, die sie entweder gemeinsam mit der FESPA oder im Namen und für die FESPA ausüben, bzw. wenn sie im Rahmen der Politik und der Leitlinien der FESPA handeln, ist der nachfolgend aufgeführte Verhaltenskodex der FESPA anzuwenden.

Der Verhaltenskodex wurde auf der FESPA Ltd. General Assembly 2007 beschlossen und ist für alle Mitglieder der FESPA, wie oben definiert, bindend.

1 BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

- 1.1 FESPA: Förderung der europäischen Sieb- und Digitaldruckverbände mit satzungsmäßigem Sitz in Bancroft Place, 10 Bancroft Road, Reigate, RH2 7RP eingetragen unter der Registernummer 02449446
- 1.2 Die Mitglieder der Hauptgeschäftsführung der FESPA sind Nigel Steffens und Frazer Chesterman
- 1.3 FESPA-Mitglieds-Zertifikat: ein Mitgliedschaftszertifikat, ausgestellt durch die FESPA für jedes Mitglied
- 1.4 Mitglied: ein Mitglied der FESPA sowie assoziierte (angeschlossene) Mitglieder

2 BEST-PRACTICE-STANDARDS

- 2.1 Die Mitglieder sind verpflichtet:
 - 2.1.1 ihre Geschäftsaktivitäten professionell durchzuführen und dürfen dabei in keinster Weise ruf- bzw. geschäftsschädigend für die FESPA bzw. für die Sieb- und Digitaldruckindustrie insgesamt auftreten;
 - 2.1.2 die ethischen Verhaltensgrundsätze zu fördern und zu pflegen und jederzeit fair und ehrlich bei ihren

Geschäftsaktivitäten mit anderen Mitgliedern und gegenüber Dritten zu handeln;

2.1.3 sowohl ihr FESPA-Mitglieds-Zertifikat als auch diesen Verhaltenskodex in ihrem Hauptgeschäftssitz deutlich und für jeden, der mit einem Mitglied Geschäfte tätigt, frei zugänglich und lesbar anzubringen;

2.1.4 im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit in jeder Hinsicht gemäß der einschlägigen nationalen und/oder europäischen Rechtsprechung zu handeln.

2.1.5 ***alle von der FESPA erhaltenen Zuwendungen und im Auftrag der FESPA getätigten Ausgaben detailliert zu erfassen und jährlich oder auf Verlangen eine Aufstellung aller Bezüge und Ausgaben der FESPA vorzulegen.***

3 SERVICE STANDARD

3.1 Die Mitglieder müssen:

3.1.1 über klar definierte und in schriftlicher Form vorliegende Geschäftsbedingungen, die die Modalitäten einer Mitgliedschaft für ihre eigenen Mitglieder regeln, verfügen;

3.1.2 alles im Rahmen ihrer Möglichkeiten tun, um die Kundenzufriedenheit im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit zu gewährleisten.

3.1.3 über schriftliche Verfahrensanweisungen für den Umgang mit Reklamationen, die auf Anfrage vorzulegen sind, verfügen.

3.1.4 Informationen über anfallende Mitgliedschaftsgebühren und Vorteile, die sich aus einer Mitgliedschaft in ihrem Verband ergeben, eindeutig und klar kommunizieren.

3.1.5 ihren Kunden vor Vertragsabschluss alle für sie entstehenden Mitgliedschaftsgebühren offen darlegen;

4 BESCHRÄNKUNGEN

4.1 Mitgliedern dürfen:

4.1.1 zu keinem Zeitpunkt Tätigkeiten unterstützen, die mit Aktivitäten der FESPA im Widerspruch bzw. im Wettbewerb stehen (darin eingeschlossen, jedoch nicht darauf beschränkt, die Förderung von Ausstellungen und Veranstaltungen, die durch Mitbewerberverbände organisiert werden), ohne vorheriges schriftliches Einverständnis seitens der FESPA-Hauptgeschäftsführung;

4.1.2 ihre Geschäfte nur derart führen, dass sie damit nicht den Zielen und Anliegen der FESPA widersprechen bzw. den Ruf, das Ansehen und den guten Namen der FESPA in Frage stellen bzw. schädigen könnten;

4.1.3 keinerlei Informationen weitergeben, die ihnen im Vertrauen gegeben wurden bzw. die vertraulicher Natur sind, ohne

ausdrückliches Einverständnis einer dazu autorisierten Person bzw. nur dann, wenn dies die aktuelle Rechtslage erfordert;

- 4.1.4 nicht wissentlich Material verbreiten, das Menschen allein wegen ihres Alters, ihrer Rasse, Hautfarbe, ihres Glaubens, Geschlechts oder ihrer sexueller Orientierung diskriminiert.

5 ALLGEMEINE PFLICHTEN

- 5.1 Die Mitglieder verpflichten sich,
 - 5.1.1 unter Einhaltung der Chancengleichheit, nur Personal mit den erforderlichen Qualifikationen einzustellen und zu beschäftigen, dieses in angemessener Weise zu entlohnen, zu schulen und fortzubilden;
 - 5.1.2 ihren Mitgliedern im Interesse dauerhafter Geschäftsbeziehungen Serviceleistungen zu angemessenen und konkurrenzfähigen Preisen anzubieten;
 - 5.1.3 ihre Mitglieder dahingehend zu bestärken, die von der FESPA empfohlenen Modell-Geschäftsbedingungen (maßgeblich hierfür ist die jeweils gültige Fassung) bei ihren Geschäftsaktivitäten mit Kunden anzuwenden;
 - 5.1.4 bei all ihren Geschäften mit ihren Mitgliedern, Kunden und sonstigen Geschäftskontakten und Aktivitäten, fair und vernünftig zu agieren und dabei stets ihren vertraglichen Verpflichtungen nachzukommen;
 - 5.1.5 alles im Rahmen ihrer Möglichkeiten zu tun, um den Verhaltenskodex gegenüber ihren eigenen Mitgliedern umzusetzen;
 - 5.1.6 innerhalb ihrer Organisation die Gleichheit zu fördern und niemanden unrechtmäßig zu diskriminieren;
 - 5.1.7 Dritten mit Respekt zu begegnen;
 - 5.1.8 nichts zu unternehmen, was die Objektivität derjenigen, die für die FESPA oder in deren Namen tätig sind, beeinflusst bzw. beeinflussen könnte.
 - 5.1.9 jedem freien Zugang zu Informationen zu gewähren, auf die diese Person einen rechtlichen Anspruch hat.

6 VERFAHREN IM UMGANG MIT REKLAMATIONEN

Reklamationen seitens Dritter

- 6.1 Erhält ein Mitglied eine Reklamation seitens eines Dritten (Beanstander) bezüglich seines Services oder seines Geschäfts im Rahmen seiner Mitgliedschaft bei der FESPA, ist es verpflichtet, sofort geeignete Maßnahmen zu treffen, um das aufgetretene Reklamationsproblem zu lösen. Kann die Reklamation nicht zur Zufriedenheit des Beanstanders durch das Mitglied selbst bearbeitet werden, ist das Mitglied verpflichtet, den Beanstander über dessen Recht (Recht des Beanstanders), eine

schriftliche Beschwerde an die FESPA-Hauptgeschäftsführung zu richten, der in diesem Fall als Schlichter fungiert und entsprechend antworten wird, in Kenntnis zu setzen. Sollte der Beanstander mit der Antwort der FESPA-Hauptgeschäftsführung nicht einverstanden sein, ist die Angelegenheit auf Wunsch des Beanstanders dem FESPA Vorstand vorzulegen, der eine endgültige und für das betreffende Mitglied bindende Entscheidung trifft.

Beschwerden seitens anderer Mitglieder

- 6.2 Erhält ein Mitglied eine Reklamation seitens eines anderen Mitglieds, kann diese von einer der beiden Seiten an die FESPA-Hauptgeschäftsführung weitergeleitet werden, der in diesem Fall als Schlichter fungiert und entsprechend antworten wird. Sollte eines der beiden Mitglieder mit der Antwort der FESPA Hauptgeschäftsführung nicht einverstanden sein, ist die Angelegenheit, so dies eine der beiden Seiten wünscht, dem FESPA-Vorstand vorzulegen, der eine endgültige und für beide Mitglieder bindende Entscheidung trifft.

7 FOLGEN EINER VERLETZUNG DES KODEX

- 7.1 Verletzt ein Mitglied Bestimmungen oder Prinzipien dieses Verhaltenskodex, entscheiden der FESPA-Vorstand und/oder die FESPA-Generalversammlung gemäß Verbandssatzung über mögliche Sanktionen.

FESPA Code of Conduct

(Englischer Originaltext)

CODE OF CONDUCT FOR FESPA MEMBERS

For the purpose of this code, FESPA members are defined as either National Associations belonging to FESPA (who represent the interests of screen and digital printers in their countries) and Associate Members.

Most screen and digital printers (and in some cases suppliers) in each country are eligible to join their National Association as a member and as such, able to benefit from their Associations membership of FESPA.

All Associations are independent of FESPA and totally autonomous organisations, but they act as the FESPA contact for distribution of FESPA information in their respective countries. However, when they are undertaking activities either with FESPA or for or on behalf of FESPA or acting in accordance with FESPA policy or guidance, the FESPA Code of Conduct set out below will apply in respect of any such activities.

This is the Code of Conduct was agreed by the FESPA General Assembly 2007 and applies to members of FESPA as defined above.

8 INTERPRETATION

- 8.1 FESPA Ltd: the Federation of European Screen Printers Association whose registered office is Bancroft Place, 10 Bancroft Road, Reigate, RH2 7RP and whose registered number is 02449446
- 8.2 FESPA Joint Managing Directors Nigel Steffens and Frazer Chesterman
- 8.3 FESPA Membership Certificate: a membership certificate issued to a member by FESPA
- 8.4 Member: a member of FESPA including Associate members.

9 BEST PRACTICE

- 9.1 All Members must:
 - 9.1.1 conduct their business in a professional, manner and must not engage in practices, which would be damaging to FESPA or the screen printing and digital printing industries;
 - 9.1.2 promote and maintain ethical standards of conduct and at all times deal fairly and honestly with other members and with third parties in the course of their business;

- 9.1.3 clearly display their FESPA Membership Certificate and this Code of Conduct, in their principal place of business and in such manner as will ensure that any third party conducting business with the Member can read them;
- 9.1.4 comply in every aspect with all relevant national and/or European legislation in the operation of their business.
- 9.1.5 Maintain details of all income received from and all expenditure incurred on behalf of FESPA and to provide overall income and expenditure figures to FESPA annually or upon request.

10 SERVICE LEVEL

- 10.1 All members must:
 - 10.1.1 have clear written terms of business and rules of membership for its own members;
 - 10.1.2 use reasonable endeavours to ensure customer satisfaction in the course of their businesses.
 - 10.1.3 have written procedures in place for handling complaints, which should be available upon request
 - 10.1.4 provide clear information on the membership fees they charge and the benefits of membership of their Association.
 - 10.1.5 disclose all membership fees to customers before entering into any contract with them;

11 RESTRICTIONS

- 11.1 Members must not:
 - 11.1.1 engage in activities which may conflict or compete with any activities of FESPA at any time (including but not limited to promoting exhibitions and events organized by competitor organizations), without seeking prior written consent from one of the Joint Managing Directors;
 - 11.1.2 act in a manner which conflicts with the aims or objectives of FESPA or do anything to bring the reputation of FESPA into question or disrepute;
 - 11.1.3 disclose information given to it in confidence by anyone, or information acquired which it believes is of a confidential nature, without the consent of a person authorised to give it, or unless it is required by law to do so;
 - 11.1.4 knowingly promote material the prime purpose of which is to encourage discrimination on the grounds of age, race, colour, creed, gender or sexual orientation;

12 GENERAL OBLIGATIONS

- 12.1 Members will

- 12.1.1 recruit and employ people with appropriate skill levels, provide fair remuneration and be committed to continuous training and development, bearing in mind equality of opportunity;
- 12.1.2 offer services to their members at prices that are fair, competitive and are in the interests of sustainable business relationships;
- 12.1.3 encourage their members, to apply the FESPA recommended model terms and conditions of business (in such form as applicable at any given time) in their dealings with customers;
- 12.1.4 in all of their dealings with their members, customers, other businesses and each other, act decently, fairly and reasonably, fulfilling their contractual obligations at all times;
- 12.1.5 use reasonable endeavours to apply a code of conduct to their own members;
- 12.1.6 promote equality by not discriminating unlawfully against any person within its organisation;
- 12.1.7 treat others with respect;
- 12.1.8 not do anything which compromises or which is likely to compromise the impartiality of those who work for, or on behalf of, FESPA.
- 12.1.9 not prevent another person from gaining access to information to which that person is entitled by law.

13 COMPLAINTS PROCEDURE

Complaint by Third Party

- 13.1 In the event that a Member receives a complaint from a Third Party (Complainant) regarding its service or business related to its membership with FESPA, it shall ensure that appropriate and immediate action is taken by it to resolve the complaint. In the event that the complaint is not resolved by the Member to the satisfaction of the Complainant, the Member shall inform the Complainant of the right (of the Complainant) to refer the complaint in writing to one of the FESPA Joint Managing Directors who will act as an arbitrator and respond accordingly. If the Complainant remains dissatisfied after the FESPA Joint Managing Director's response, the FESPA Joint Managing Director, at the Complainant's request, will refer the matter to the FESPA Board whose decision will be final and binding upon the Member.

Complaint by other Members

- 13.2 In the event that a Member receives a complaint from another Member the matter can be referred by either party to the one of the Joint managing Directors who will act as an arbitrator and respond accordingly. If either member remains dissatisfied after the FESPA Joint Managing Director's response, the FESPA Joint Managing Director, at either party's request, will refer the matter to

the FESPA Board whose decision will be final and binding upon both Members.

14 **CONSEQUENCES OF BREACH**

- 14.1 In the event that a Member breaches any provision in this Code of Conduct the FESPA Board and/or FESPA General Assembly will determine what, if any, sanctions to take in accordance with the Articles of Association.