

Το κεφάλαιο αυτό πρέπει να ερμηνεύεται σε συνάρτηση με τις Γενικές Διατάξεις του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας.

Αντικείμενο

Το κεφάλαιο αυτό ισχύει για τις μεθόδους και τις τεχνικές που χρησιμοποιούνται στο μάρκετινγκ προκειμένου ένα προϊόν να καθίσταται ελκυστικότερο με την παροχή κάποιου πρόσθετου οφέλους, σε είδος ή χρήμα, ή της δημιουργίας της προσδοκίας τέτοιου οφέλους. Το κεφάλαιο ισχύει ανεξάρτητα από το είδος της διανομής ή των ΜΜΕ που χρησιμοποιούνται, περιλαμβανομένων των ηλεκτρονικών και οπτικοακουστικών μέσων. Επίσης ισχύει για προωθητικές ενέργειες με την παροχή κινήτρων σε πωλητές και λιανέμπορους, καθώς και για τις προσφορές εντύπων ή οπτικοακουστικών μέσων.

Οι προωθητικές ενέργειες έχουν συνήθως προσωρινό χαρακτήρα, όμως το παρόν κεφάλαιο ισχύει και για μακροπρόθεσμες ή/και μόνιμες χρήσεις τεχνικών προώθησης.

Το παρόν κεφάλαιο καλύπτει κάθε είδος προώθησης πωλήσεων, συμπεριλαμβανομένων των

- πρόσθετων προσφορών / δώρων κάθε είδους
- μειωμένων τιμών και δωρεάν προσφορών
- διανομής δειγμάτων και εξαργυρώσιμων, ανταλλάξιμων, εκπτώτικων κουπονιών
- προωθητικών ενεργειών συνδεδεμένων με φιλανθρωπικές δραστηριότητες
- προωθητικών διαγωνισμών κάθε είδους με βραβεία, συμπεριλαμβανομένων των προγραμμάτων κινήτρων.

Ειδική Ορολογία Πρωθητικών Ενεργειών

Οι παρακάτω ορισμοί αφορούν συγκεκριμένα στο παρόν κεφάλαιο και πρέπει να ερμηνεύονται σε συνάρτηση με τους ορισμούς του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας:

- **«κύριο προϊόν»:** τα προωθούμενα προϊόντα ή υπηρεσίες (ή συνδυασμός τους)
- **«πρόσθετο όφελος»:** οποιαδήποτε αγαθά ή υπηρεσίες (ή συνδυασμός τους) που προσφέρονται για σκοπούς προώθησης
- **«προωθών»:** κάθε πρόσωπο, εταιρεία ή οργανισμός έχει την πρωτοβουλία για μια προωθητική ενέργεια, ή για λογαριασμό του οποίου αυτή υλοποιείται
- **«επωφελούμενος»:** οποιοδήποτε πρόσωπο, εταιρεία ή οργανισμός αποτελεί το στόχο της προωθητικής ενέργειας ή που αντλεί από αυτήν κάποιο όφελος, σε χρήμα ή είδος

- **«μεσάζων»:** οποιοδήποτε πρόσωπο, εταιρεία ή οργανισμός, πέραν του προωθούντος, που εμπλέκεται στην υλοποίηση οποιασδήποτε πρωθητικής ενέργειας
- **«πρωθητικός διαγωνισμός»:** κάθε είδους διαγωνισμός ικανοτήτων ή κλήρωση βραβείων που πραγματοποιείται σε συνδυασμό με πρωθητικές ενέργειες

Αναλόγως των περιστάσεων, κάθε παραγωγός, χονδρέμπορος, λιανέμπορος ή άλλο πρόσωπο στην εμπορική αλυσίδα μπορεί να είναι προωθών, μεσάζων ή/και επωφελούμενος, για τους σκοπούς μιας συγκεκριμένης πρωθητικής ενέργειας.

Άρθρο 1: Αρχές που διέπουν τις πρωθητικές ενέργειες

- Οι πρωθητικές ενέργειες οφείλουν να αντιμετωπίζουν τους καταναλωτές και τους λοιπούς επωφελούμενους δίκαια και έντιμα.
- Οι πρωθητικές ενέργειες πρέπει να σχεδιάζονται και να υλοποιούνται με τέτοιο τρόπο ώστε να αποτρέπεται το ενδεχόμενο δικαιολογημένης απογοήτευσης ή κάθε άλλης βάσιμης και εύλογης διαμαρτυρίας ή καταγγελίας.
- Η διαχείριση πρωθητικών ενεργειών και η εκπλήρωση κάθε υποχρέωσης που πηγάζει από αυτές οφείλουν να είναι έγκαιρες και αποτελεσματικές.
- Οι πρωθητικές ενέργειες οφείλουν να αντιμετωπίζουν ισότιμα όλους τους συμμετέχοντες ως προς τους όρους και την υλοποίησή τους.
- Οι πρωθητικές ενέργειες οφείλουν να διατυπώνονται με θεμιτό τρόπο έναντι του ανταγωνισμού και των άλλων εμπόρων.
- Προωθούντες, μεσάζοντες και λοιποί εμπλεκόμενοι οφείλουν να απέχουν από ενέργειες που ενδεχομένως θα έπλητταν ή απαξίωναν το κύρος των πρωθητικών ενεργειών.

Άρθρο 2: Παρουσίαση

Οι πρωθητικές ενέργειες δεν πρέπει να παρουσιάζονται με τρόπο που πιθανώς να παραπλανήσει εκείνους προς τους οποίους απευθύνονται ως προς την αξία ή τη φύση τους.

Πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα ώστε ούτε να μεγεθύνεται η αξία του πρόσθετου οφέλους, ούτε να αποκρύβεται ή να συγκαλύπτεται η τιμή του κύριου προϊόντος.

Κάθε επικοινωνία μάρκετινγκ σχετικά με τις πρωθητικές ενέργειες, περιλαμβανομένων ενεργειών στα σημεία πώλησης, πρέπει να συμμορφώνεται με τις Γενικές Αρχές του Κώδικα.

Άρθρο 3: Διαχείριση πρωθητικών ενεργειών

Οι πρωθητικές ενέργειες οφείλουν να υποστηρίζονται με επαρκείς πόρους και να τελούν υπό τη δέουσα εποπτεία, λαμβανομένων και των απαραίτητων προληπτικών μέτρων, ώστε να διασφαλίζεται ότι η διαχείριση της προσφοράς θα ανταποκρίνεται στις εύλογες προσδοκίες των επωφελομένων.

Συγκεκριμένα:

- πρέπει να είναι διαθέσιμη ικανή ποσότητα πρόσθετου οφέλους προκειμένου να καλυφθεί η προβλεπόμενη ζήτηση μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα. Εάν είναι αναπόφευκτη κάποια καθυστέρηση, θα πρέπει οι επωφελούμενοι να ενημερωθούν έγκαιρα και να ληφθούν τα απαραίτητα μέτρα αναπροσαρμογής της προώθησης της προσφοράς
- ελαττωματικά προϊόντα και ανεπαρκείς υπηρεσίες πρέπει να αντικαθίστανται με εφάμιλλων προδιαγραφών προϊόντα ή υπηρεσίες ή, εάν αυτό δεν είναι εφικτό, να καταβάλλεται η δέουσα χρηματική αποζημίωση. Τυχόν δαπάνες που πραγματοποίησαν οι επωφελούμενοι ως άμεση συνέπεια των εν λόγω ελαττωμάτων ή ανεπαρκειών θα πρέπει να τους επιστρέφονται αμέσως μετά από αίτησή τους
- τυχόν παράπονα πρέπει να αντιμετωπίζονται κατάλληλα και αποτελεσματικά.

Άρθρο 4: Ασφάλεια

Θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα προκειμένου να διασφαλίζεται ότι τα πρόσθετα οφέλη, εφόσον χρησιμοποιηθούν κατάλληλα, δεν βλάπτουν τους επωφελούμενους, μεσάζοντες ή άλλα πρόσωπα, ούτε τους εκθέτουν σε κίνδυνο.

Άρθρο 5: Όροι Προσφορών και Ενημέρωση επωφελομένων

Γενικά

Οι πρωθητικές ενέργειες θα πρέπει να σχεδιάζονται με τέτοιο τρόπο ώστε οι επωφελούμενοι να μπορούν να εντοπίσουν τους όρους της προσφοράς εύκολα και αυτοί να είναι σαφείς.

Επισημαίνεται ότι οι όροι της προσφοράς στο σύνολό τους δεν είναι πάντοτε εφικτό να περιλαμβάνονται στις διαφημιστικές καταχωρίσεις ή δημοσιεύσεις, και αυτό είναι αποδεκτό. Είναι όμως απαραίτητο να βρίσκονται στο σύνολό τους καταγεγραμμένοι και να είναι εύκολα διαθέσιμοι στον καταναλωτή, π.χ. σε μια ιστοσελίδα ή σε ένα έντυπο.

Ενημέρωση

Οι πληροφορίες θα πρέπει να περιλαμβάνουν τα εξής, εφόσον είναι σχετικά:

- σαφείς οδηγίες ως προς τη μέθοδο απόκτησης της προσφοράς ή συμμετοχής στην πρωθητική ενέργεια, π.χ. όρους για την απόκτηση των πρόσθετων οφελών
- τα κύρια χαρακτηριστικά των προσφερόμενων πρόσθετων οφελών
- τυχόν προθεσμία προκειμένου να επωφεληθούν από την προσφορά
- κάθε περιορισμό ως προς τη συμμετοχή (π.χ. γεωγραφικό ή ηλικιακό), τη διαθεσιμότητα των πρόσθετων οφελών ή άλλους περιορισμούς στα αποθέματα. Σε περίπτωση περιορισμένης διαθεσιμότητας, οι επωφελούμενοι θα πρέπει να ενημερώνονται κατάλληλα για τυχόν διευθετήσεις αντικατάστασης με εναλλακτικά είδη ή επιστροφής χρημάτων
- την αξία οποιουδήποτε προσφερόμενου ανταλλάξιμου ή εκπτώτικου κουπονιού, εφόσον αντί αυτού είναι διαθέσιμο κάποιο χρηματικό ποσό
- κάθε δαπάνη, περιλαμβανομένων εξόδων αποστολής και επεξεργασίας, και τους όρους πληρωμής
- επωνυμία και διεύθυνση του προωθούντος και διεύθυνση στην οποία μπορεί να υποβληθούν παράπονα (εάν διαφέρει από τη διεύθυνση του προωθούντος).

Ενημέρωση σε πρωθητικούς διαγωνισμούς

Οι πληροφορίες θα πρέπει να περιλαμβάνουν τα εξής, εφόσον είναι σχετικά:

- τους κανόνες που διέπουν τη δυνατότητα συμμετοχής στο διαγωνισμό
- κάθε δαπάνη σχετική με τη συμμετοχή, με εξαίρεση τις δαπάνες επικοινωνίας με βασική ή μειωμένη χρέωση (ταχυδρομικά τέλη, κόστος κλήσης κλπ.)
- τον αριθμό, την αξία και τη φύση των βραβείων που θα απονεμηθούν και κατά πόσον είναι δυνατόν να καταβληθεί χρηματικό ποσό αντί του βραβείου
- εάν πρόκειται για διαγωνισμό ικανοτήτων, τη φύση του διαγωνισμού και τα κριτήρια αξιολόγησης των συμμετοχών
- τη διαδικασία επιλογής για την απονομή των βραβείων
- την καταληκτική ημερομηνία του διαγωνισμού
- τον χρόνο και τρόπο ανακοίνωσης των αποτελεσμάτων
- τη χρονική περίοδο παραλαβής των βραβείων
- όταν προβλέπεται κριτική επιτροπή, τον τρόπο σύνθεσής της
- την πρόθεση ένταξης των βραβευμένων προσώπων/συμμετοχών σε άλλες δραστηριότητες
- επωνυμία και διεύθυνση του προωθούντος και διεύθυνση στην οποία μπορεί να υποβληθούν παράπονα (εάν διαφέρει από τη διεύθυνση του προωθούντος).