

## **Leitfaden für durchgängig faire und authentische Werbe- und Vertriebspraktiken**

Die FRIES-Gruppe verfolgt das Ziel, immer faire und authentische Werbe- und Vertriebspraktiken anzuwenden. Bei unseren Kunden und Interessenten sollen keine falschen Vorstellungen geweckt werden und wir wollen sie nicht täuschen.

Dieser Leitfaden legt daher die Grundlagen für unsere Vertriebsarbeit und Werbemaßnahmen fest und beschreibt die Verfahren, die wir anwenden, um sicher zu stellen, dass wir uns an die Gesetze gegen den unlauteren Wettbewerb halten und den Tugenden eines ehrbaren Kaufmanns gerecht werden.

Alle Mitarbeitenden und besonders auch unser Vertrieb sind für die Einhaltung der nachfolgenden Leitlinien verantwortlich und haben sich verpflichtet, sich daran zu halten.

- Wir verpflichten uns, faire und authentische Werbe – und Vertriebspraktiken anzuwenden, um keine falschen Vorstellungen bei Kunden und Interessenten zu wecken und sie nicht zu täuschen.
- Wir stellen sicher, dass alle unsere Produktbeschreibungen genau und wahrheitsgemäß sind und dass alle unsere Produktbeschreibungen keine falschen oder irreführenden Angaben enthalten.
- Wir halten uns an die Regeln des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb und stellen sicher, dass keine unlauteren Geschäftspraktiken wie zum Beispiel Preisabsprachen oder falsche Werbeversprechen angewendet werden.
- Wir präsentieren unsere Produkte in einer transparenten und ehrlichen Art und Weise, damit unsere Kunden gut informiert ihre Entscheidung treffen können.
- Wir stellen sicher, dass alle Mitarbeitenden über unsere Vertriebspraktiken auf dem Laufenden sind und sich an die Leitlinien halten.
- Unsere Werbematerialien und Produktinformationen werden regelmäßig auf Aktualität und Korrektheit überprüft.

- Unsere Produkte präsentieren wir auf eine Art und Weise, die unsere Wettbewerbsvorteile hervorheben aber die auch fair und ehrlich ist.
- Wir verpflichten uns unsere Kunden immer transparent und ehrlich über unsere Produkte und Liefermöglichkeiten zu informieren und auf alle Fragen und Bedenken einzugehen.
- Wir versuchen immer die Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche unserer Kunden durch eine vertrauensvolle Zusammenarbeit nach bester Möglichkeit zu erfüllen.
- Wir stellen sicher, dass wir Beschwerden und Reklamationen unserer Kunden sehr schnell und effektiv bearbeiten und bemühen uns stets um eine zufriedenstellende Lösung.
- Wir halten alle gesetzlichen und regulativen Anforderungen im Zusammenhang mit unseren Vertriebspraktiken ein.
- Wir pflegen eine offene und transparente Kommunikation mit unseren Kunden und bieten so jederzeit eine kompetente Beratung und Unterstützung.
- Wir verpflichten uns, die Produktgarantien und Rückgabebedingungen klar und eindeutig zu kommunizieren und sorgen so für vollständige Information unserer Kunden.
- Wir klären unsere Kunden über alle relevanten Sicherheits- und Umwelanforderungen unserer Produkte auf.
- Wir stellen sicher, unsere Werbung und Marketingaktivitäten immer im Einklang mit den geltenden Datenschutzbestimmungen durchzuführen und garantieren, dass die Rechte und Interessen unserer Kunden und Interessenten gewahrt werden.
- Wir machen unsere betrieblichen Leitlinien auf unserer Webseite für jeden jederzeit zugänglich und stellen so sicher, dass diese von unseren Kunden und Interessenten eingesehen werden können.