



Romania

CODUL DE BUNE PRACTICI ÎN DOMENIUL SCANĂRII

PENTRU COMPANIILE DE VÂNZĂRI
EN-GROS ȘI EN-DETAIL







CUPRINS

CUPRINS • GS1008>59415092013456.ITF005.GS1008>594168931645.ITF0

INTRODUCERE	2
CUVÂNTUL PREȘEDINTELUI AUTORITĂȚII NAȚIONALE PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR	3
ETICHETE DE PREȚ AFIȘATE LA RAFTUL DE VÂNZARE	4
UNITĂȚI DE EXPUNERE SPRE VÂNZARE A PRODUSELOR ȘI ETICHETAREA ACESTORA	5
CREȘTERI DE PREȚ	6
REDUCERI DE PREȚ	7
POLITICI ȘI PROCEDURI ÎN MAGAZIN	7
PROMOȚII	8
O ÎNCĂLCARE A CODULUI DE BUNE PRACTICI DE SCANARE	9
RELAȚII CU CLIEȚI	10
COD DE BUNE PRACTICI PENTRU VÂNZĂTORII EXTERNI (FURNIZORI)	11
METODOLOGIA DE REALIZARE A EXAMINĂRII MAGAZINULUI DIN PUNCTUL DE VEDERE AL PRACTICILOR DE SCANARE	12
LISTĂ PENTRU UZUL MANAGERILOR DE MAGAZIN CONȚINÂND ELEMENTE CE TREBUIE VERIFICATE	14
ANGAJAMENTE & PROCEDURI	15
NUME ȘI ADRESE UTILE	16





INTRODUCERE

INTRODUCERE • GS1008>59415092013456.ITF005.GS1008>594168931645.ITF0

Codul De Bune Practici În Domeniul Scanării Pentru Companiile De Vânzări En-Gros și En-Detail este realizat de către GS 1 România și agreat de către ANPC.

Codul precizează procedurile de utilizare a codificării cu bare și scanării acestora în domeniile de comerț en-gros și en-detail. Procedurile descrise nu reprezintă responsabilități legale dar sunt puternic recomandate de GS1 România și sunt create pe baza experienței practice a companiilor specializate în vânzări en-gros și en-detail.

PREȚUL AFIȘAT ESTE PREȚUL PLĂTIT

Premiza de bază a Codului De Bune Practici În Domeniul Scanării Pentru Companiile De Vânzări En-Gros și En-Detail este că prețul afișat pe eticheta de la raft este același cu prețul plătit la casă.

Acest fapt este un element de protecție pentru consumator și implementarea cu succes a conceptului va asigura menținerea încrederii clientului în practica de scanare a produselor.

Aderarea la aceste proceduri va ajuta companiile specializate în vânzări en-detail să stabilească și să mențină o bună colaborare cu inspectorii Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Codul De Bune Practici În Domeniul Scanării Pentru Companiile De Vânzări En-Gros și En-Detail reprezintă, totodată, rezultatul parteneriatului public-privat dintre Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și GS1 România.

GS1 România deține responsabilitatea pentru conținutul Codului De Bune Practici În Domeniul Scanării Pentru Companiile Vânzări En-Gros și En-Detail.





CUVÂNTUL PREȘEDINTELUI

AUTORITĂȚII NAȚIONALE PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

CUVANTUL PRESEDINTELUI A.N.P.C. • GS1008>59415092013456.ITF005

Stimați consumatori,

Comerțul ultimilor ani, în toate domeniile, a cunoscut transformări pe care le-am receptat, ca și consumatori, prin creșterea masivă a ofertei, dar și prin faptul că este tot mai evident că rezistă pe piață operatorii economici care ne pun la dispoziție bunuri și servicii care corespund necesităților noastre. Mai mult decât atât, unii comercianți au înțeles că e nevoie de un efort și mai mare, reușind să ofere spre vânzare produse care se ridică la înălțimea celor mai exigente așteptări.

Este cazul celor care aderă la ceea ce se numește **„cod de bune practici”**, o garanție în plus a faptului că pun accent pe conformarea cu drepturile consumatorilor, oferind siguranța unui comerț civilizat. Este o practică frecventă în Uniunea Europeană, pe care, iată, o adoptă și comercianții români, fapt care va construi, în timp, relația cumpărător – operator economic pe criterii corecte.

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a parcurs pași importanți pe calea instituțională, legislativă și procedurală în domeniul protecției consumatorilor.

Astăzi, nu poate decât să ne bucure implementarea de noi sisteme care să servească intereselor consumatorilor, iar principiul **„prețul afișat este prețul plătit”** reprezintă confirmarea beneficiilor aduse de aceste sisteme.

Născute din dorința de a oferi consumatorului informații cât mai corecte despre ceea ce cumpără, aceste inițiative se înscriu în politica europeană de protecția consumatorilor. O componentă importantă a acestora o reprezintă și responsabilitatea sporită a comerciantului vis-a-vis de ceea ce oferă la vânzare, aderarea voluntară la un cod de bune practici reprezentând treapta superioară a acestora.

Adoptarea acestor proceduri va ajuta operatorii economici să stabilească și să mențină o relație bună cu beneficiarii, consumatorii.

Apreciem munca de promovare și dezvoltare a prezentului Cod și sperăm să adere la acesta un număr cât mai mare de companii de vânzări en-gros și en-detail.

Februarie 2008

Dan VLAICU
Secretar de Stat
Președinte al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor





ETICHETE DE PREȚ

AFIȘATE LA RAFTUL DE VÂNZARE

ETICHETE DE PREȚ AFIȘATE LA RAFTUL DE VÂNZARE • GS1008>59415092013456.ITF005

PREVEDERI LEGALE CU PRIVIRE LA AFIȘAREA PREȚULUI

În concordanță cu prevederile Legii 37 din 2002 privind aprobarea Ordonanței Guvernului nr.58/2000 pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr.21/1992 privind protecția consumatorilor și ale Legii 296 din 2004 privind Codul consumului, indicarea prețului unui produs oferit spre vânzare este o obligație legală.

În general, în magazinele ce utilizează identificarea automată a produselor prin scanarea codurilor de bare, produsele nu sunt identificate prin prețuri individuale, ci prin etichete de raft.

Prevederi legale cu privire la preț, pe scurt:

- Agentul economic care, în rețeaua de distribuție, oferă spre vânzare produse/servicii, trebuie să indice prețul de vânzare/tarif practicat și prețul pe unitatea de măsură;

- Prețurile și tarifele trebuie indicate în mod vizibil și într-o formă neechivocă, ușor de citit, prin marcare, etichetare și/sau afișare;
- Informațiile furnizate de aparatele de măsură utilizate pentru determinarea cantității produselor vândute în vrac trebuie să fie clare și ușor vizibile pentru consumator
- Când livrarea produsului sau prestarea serviciului se face ulterior plății unei sume de bani cu titlu de avans, agentul economic este obligat să elibereze consumatorului, la plata acontului, un document fiscal conform legislației în vigoare sau, după caz, un contract scris și să respecte condițiile contractuale.

Agenții economici care, potrivit legislației în vigoare, sunt obligați să utilizeze aparate de marcat electronice fiscale, vor elibera bonuri fiscale consumatorilor de produse/servicii, aceștia având obligația de a păstra aceste documente, cel puțin până la momentul părăsirii spațiului comercial respectiv.

Informația conținută de etichetele de raft trebuie să fie clară și concisă. În plus, trebuie să apară pe etichetă, pe lângă preț și descrierea articolului și indicarea mărimii / greutatei.

Poziția etichetei de raft trebuie să fie legată de cea a articolului prin fixarea fermă a acesteia fie prin design-ul raftului, fie prin folosirea unui adeziv corespunzător sau a unor etichete ce nu pot fi ușor mutate.

EPUIZAREA STOCULUI

Dacă un anumit articol s-a epuizat, lăsând un gol pe raft, spațiul nu trebuie umplut cu alt articol decât după schimbarea etichetei de raft.

Dacă un articol este epuizat, se recomandă utilizarea unei etichete cu următorul text „Regretăm, articol epuizat”, plasată peste eticheta de raft.





UNITĂȚI DE EXPUNERE SPRE VÂNZARE

A PRODUSELOR ȘI ETICHETAREA ACESTORA

UNITATI DE EXPUNERE SPRE VANZARE • GS1008>59415092013456.ITF005

De-a lungul timpului, considerabile resurse financiare și de timp au fost alocate pentru implementarea de sisteme care să asigure existența etichetelor de raft ce afișează prețul pentru fiecare produs. La acest moment, cel mai frecvent sunt folosite o varietate de benzi de plastic ce se aplică pe marginea rafturilor de prezentare și sub care sunt plasate etichetele de raft, proiectate pentru a se potrivi diferitelor tipuri de raft, afișaj sau stand, asigurând poziționarea corectă față de produsele pe care le reprezintă.

Pentru a menține cel mai înalt standard de afișare a prețului, orice raft, stand, etajeră sau frigider folosit pentru prezentarea de produse trebuie să dispună, din fabricație, de asemenea facilități de amplasare pe margine a etichetelor de produs. Din acest punct de vedere, există câteva **cerințe** care trebuie avute în vedere de producătorii și furnizorii unităților de afișare.

Acestea sunt:

- Un suport pentru etichete de raft, aplicat pe marginea unității de prezentare a produselor, trebuie să fie adaptat diferitelor tipuri de etichete.
- Pentru unitățile de refrigerare utilizate pentru prezentarea spre vânzare a produselor, suportul pentru etichete de raft, aplicat pe marginea unității, trebuie să fie adaptat mediului de utilizare și să permită utilizarea normală și realizarea facilă a operațiunilor de întreținere ale unității de prezentare respective.
- Suportul pentru etichete de raft, aplicat pe marginea unității de prezentare a produselor, trebuie să se potrivească stilului și finisajului unității de prezentare pentru vânzare a produselor.
- Sistemele independente de prezentare pentru vânzare a produselor realizate din materiale pe bază de carton trebuie să dispună de facilități pentru amplasarea etichetelor de raft.
- Sistemele de prezentare pentru vânzare a produselor

care utilizează agrafe tip cârlig sau euro agrafe, trebuie să dispună de facilități pentru amplasarea unei etichete de raft în partea din față a produsului supus vânzării. Orice altă soluție de sistem pentru afișarea prețului trebuie discutată și convenită în prealabil cu compania ce vinde produsul respectiv en-detail.

Design-ul oricărui sistem de prezentare pentru vânzare a produselor trebuie să permită poziționarea corectă a etichetelor de raft, asigurându-se că informația despre preț poate să fie văzută clar de client și asociată produsului respectiv.

În cazul unei unități de prezentare pentru vânzare a produselor ce nu permite aplicarea de etichete de raft, trebuie să existe, să fie vizibilă și accesibilă clienților o listă de prețuri. Aceste unități de prezentare sunt, de exemplu, cele utilizate pentru vânzarea felicitărilor sau a produselor de cofetărie / patiserie.

Dacă mărimea unui articol sau modul de expunere fac imposibilă afișarea unei etichete de raft sau a unei alte indicații de preț ce poate fi corelată în mod clar doar cu articolul supus vânzării, atunci articolul însuși trebuie marcat individual.





CREȘTERI DE PREȚ

CREȘTERI DE PREȚ • GS1008>59415092013456.ITF005.GS1008>594168931645.ITFO

Creșterea prețului nu trebuie făcută în timpul programului, decât în cazuri excepționale. Aceste cazuri pot include: corectarea unei greșeli, circumstanțe de vânzare anormale într-o anumită zi, sau acolo unde caracteristicile modului de vânzare nu o permit, respectiv în magazinele cu program non-stop.

Când se introduce o creștere de preț în cursul programului, staff-ul trebuie să asigure modificarea prețului la raft înaintea celui din calculator. Această procedură va asigura clienții că nu sunt taxați la un preț mai mare decât cel indicat la raft la momentul alegerii produsului.

Toate creșterile de preț efectuate în afara programului trebuie verificate pentru a se asigura concordanța prețului de vânzare cu prețul la raft înainte de deschiderea magazinului.

Conducerea magazinului trebuie să primească notificări corespunzătoare cu privire la creșterile de preț stabilite de către conducerea centrală.

Această procedură va asigura o gestionare eficientă a prețurilor și etichetelor la nivelul magazinului.

În cazul unei erori de preț, inspectorii Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și personalul GS1 România cu responsabilități în verificarea aplicării Codului au acces la informația ce identifică și descrie cauzele respectivei erori.

Sistemele de scanare trebuie să permită înregistrarea și păstrarea tuturor schimbărilor de preț efectuate, incluzând data și ora, în scopul identificării erorilor și pentru realizarea activității de audit.





REDUCERI DE PREȚ

REDUCERI DE PREȚ • GS1008>59415092013456.ITF005.GS1008>594168931645.ITF0

Reduceri de preț pot fi aplicate la orice moment de timp, dar se recomandă realizarea acestora în afara programului de lucru.

Reduceri de preț efectuate în afara programului de lucru trebuie verificate pentru a se asigura concordanța prețului de vânzare cu prețul la raft înainte de deschiderea magazinului. Când se introduce o reducere de preț în cursul programului, staff-ul trebuie să asigure modificarea prețului din calculator înaintea celui afișat pe etichetele de la raft. Această procedură va asigura clienții că nu sunt taxați la un preț mai mare decât cel indicat la raft la momentul alegerii produsului.

Conducerea magazinului trebuie să primească notificări corespunzătoare cu privire la reducerile de preț stabilite de către conducerea centrală. Această procedură va asigura o gestionare eficientă a prețurilor și etichetelor la nivelul magazinului.

POLITICI ȘI PROCEDURI ALE MAGAZINULUI

Pentru a proteja interesele clientului și pentru punerea în practică a conceptului „prețul afișat este prețul plătit” este foarte important ca toate procedurile referitoare la realizarea, poziționarea, schimbarea și verificarea regulată a etichetelor la raft să fie documentate ca și politici ale magazinului. În plus, este esențial ca realizarea verificărilor să fie monitorizate și înregistrate regulat.

O atenție deosebită este necesar a fi acordată zonelor sensibile în care, din experiență, s-a constatat că erorile apar cu precădere. Aceste zone includ:

- Etichetele de raft pentru promoții;
- Prețurile locale pentru articole asupra cărora conducerea locală poate interveni prin modificarea prețurilor comunicate de la nivel central;
- Produsele ce au prețul marcat la sursă.

MULTIPAKS (GRUP DE MAI MULTE PRODUSE DE BAZĂ)

Companiile de vânzare en-detail trebuie să se asigure că aceste pachete sunt, ele însele, codificate cu bare, astfel încât un client care ia numai un articol să nu plătească întregul pachet.





PROMOȚII

PROMOTII • GS1008>59415092013456.ITF005.GS1008>594168931645.ITFO

O atenție deosebită trebuie acordată promoțiilor, atât la începutul, cât și la terminarea perioadei respective, atunci când apar schimbări de preț. Prețurile incluse în materialele promoționale precum posterele, broșurile, reclama la punctul de vânzare și cele de pe etichetele de raft trebuie să concorde cu înregistrările de preț din computer.

Demararea unei promoții trebuie să urmărească fluxul de proceduri prezentat în capitolul „Reduceri de Preț”. Etichetele de raft și materialul promoțional nu se plasează și nu se distribuie înaintea activării prețurilor promoționale în computer.

Finalizarea promoțiilor trebuie să urmeze procedurile prezentate în capitolul „Creșteri de Preț”. Etichetele de raft și materialul promoțional trebuie retrase înainte de modificarea prețurilor în computer (trecerea la prețul „normal”).

Promoțiile de „cumpărare multiplă de produse”, care includ mai mult de un articol, trebuie verificate pentru a se asigura includerea corectă a codurilor și corelarea lor cu materialul promoțional.

Voucherele sau Cupoanele de Reduceri pot include un cod de bare. Acolo unde e cazul, sistemul trebuie verificat pentru a asigura că toate acestea oferă reducerea de preț respectivă.





O ÎNCĂLCARE

A CODULUI DE BUNE PRACTICI DE SCANARE

O ÎNCĂLCARE A CODULUI DE BUNE PRACTICI • GS1008>59415092013456.ITF005

CE CONSTITUIE O ÎNCĂLCARE A PREZENTULUI COD DE BUNE PRACTICI?

Există două posibile cazuri în care un magazin poate fi acuzat de încălcare a Codului:

1. Refuzul de a participa la examinările care monitorizează gradul de respectare a prevederilor Codului este considerat a fi o încălcare și poate avea ca rezultat retragerea Certificatului de Conformitate cu Codul pentru acel magazin.
2. După realizarea examinării, un magazin poate fi considerat că încalcă prevederile Codului dacă se înregistrează una din următoarele erori:
 - mai mult de o suprataxare la un coș de 20 produse sau
 - mai mult de 2 suprataxări la un coș de 40 produse.

3. Un magazin va fi verificat în acord cu una din cele două reguli în funcție de mărime sau tip. Sunt considerate erori suprataxările, atunci când prețul înregistrat la punctul de vânzare este mai mare decât cel afișat la raft.

Dacă se constată încălcări ale Codului, GS1 România va informa în scris magazinul în cauză și va cere efectuarea unei anchete interne cu privire la respectivele probleme și remedierea oricăror neregularități constatate.

Orice magazin pentru care s-a stabilit încălcarea Codului de Bune Practici în Domeniul Scanării pentru Companiile de Vânzări En-Gros și En-Detail trebuie să înapoieze imediat la GS1 România Certificatul de Conformitate.

Orice magazin poate cere refacerea examinării pentru a reprimi Certificatul de Conformitate.

Acest serviciu se efectuează contra cost.

Decizia referitoare la încălcarea Codului și re-examinarea sunt în sarcina exclusivă a GS1 România.





RELAȚII CLIENȚI

RELATII CLIENTI • GS1008>59415092013456.ITF005.GS1008>594168931645.ITF0

Informațiile pentru clienți trebuie asigurate la punctul de vânzare, în sensul afișării prețului pe un ecran de afișare și al primirii unui bon fiscal tipărit. Ambele trebuie să ofere o descriere și prețul pentru fiecare articol, iar descrierea trebuie să fie îndeajuns de detaliată pentru a putea identifica cât mai corect articolul.

Afișajul pentru client trebuie poziționat astfel încât să sprijine clientul în verificarea corectitudinii fiecărei vânzări înregistrate. Bonul fiscal trebuie să indice, suplimentar față de informațiile legale obligatorii conform OUG nr. 28 din 1999 privind obligația agenților economici de a utiliza aparate de marcat electronice fiscale, inclusiv cantitățile cumpărăturilor multiple, articolele vândute pe baza greutății și orice tip de credite acceptate, cum sunt cupoanele.

Procedurile de satisfacere a plângerilor clientului trebuie definite cu referire la orice eroare identificată.

Aceste proceduri vor fi incluse în cadrul general al politicii față de clienți a magazinului. Magazinul trebuie să admită că erori pot apare oricum și trebuie să caute să rezolve prompt și pozitiv a plângerilor, rezolvând cât mai multe posibil la momentul apariției lor. În plus, trebuie păstrată o înregistrare formală a erorilor astfel încât să se asigure că:

- S-au luat toate măsurile corective necesare și să se poată monitoriza acestea la nivelul magazinului.
- Conducerea centrală este anunțată atunci când sunt necesare acțiuni corective similare în alte sectoare sau magazine.
- Pot fi identificate sursele generale de erori și tendințele în ceea ce privește rata erorilor.





COD DE BUNE PRACTICI

PENTRU VÂNZĂTORII EXTERNI (FURNIZORI)

COD DE BUNE PRACTICI • GS1008>59415092013456.ITF005.GS1008>594168931645.ITFO

Acest cod de bune practici se aplică tuturor produselor comercializate de furnizori.

La sosire, reprezentantul furnizorului (personalul de vânzări și/sau vânzătorul) trebuie să se prezinte la conducerea magazinului și să fie informat despre procedurile de vânzare. Dacă unitatea de vânzare en-detail are un registru pentru vizitatori, reprezentantul furnizorului trebuie să-l semneze la sosire.

Responsabilitatea pentru existența și aplicarea procedurilor și operațiunilor referitoare la vânzare trebuie să stea în sarcina unui reprezentant de nivel superior al conducerii locale a companiei de vânzări en-gros sau en-detail.

Sunt comercializate doar produse listate, relevante pentru unitatea de vânzare (magazin, complex comercial, supermarket).

Furnizorii trebuie să utilizeze doar spațiul alocat lor la raft și să nu deplaseze etichetele de raft referitoare la alte produse.

Dacă un produs nu are etichetă la raft, reprezentantul furnizorului va informa un membru al conducerii locale a unității de vânzare.

Dacă un produs are prețul marcat din fabricație, reprezentantul furnizorului va verifica dacă prețul de vânzare recomandat pe produs este același cu cel afișat pe eticheta aflată la raft. Dacă prețul diferă, trebuie informat un membru al conducerii locale a unității de vânzare.

Dacă un produs are material suplimentar de informare, disponibil pentru clienți la punctul de vânzare, reprezentantul furnizorului are responsabilitatea de a verifica aceste materiale pentru a stabili concordanța în ceea ce privește prețul indicat în materiale cu prețul de vânzare și cel prezent la raft.

Înainte de a părăsi magazinul, reprezentantul furnizorului trebuie să aibă o întrevedere cu un reprezentant al conducerii locale a unității de vânzare en-gros sau en-detail.





METODOLOGIA DE REALIZARE A EXAMINĂRII MAGAZINULUI DIN PUNCTUL DE VEDERE AL PRACTICILOR DE SCANARE

METODOLOGIA DE REALIZARE A EXAMINĂRII • GS1008>59415092013456.ITF005

INFORMAȚII GENERALE

Personalul special desemnat sau delegat al GS1 România desfășoară activitatea sistematică de examinare și monitorizare a practicilor de scanare implementate de companiile vânzare en-gros sau en-detail care au primit Certificatul de Conformitate cu Codul de Bune Practici În Domeniul Scanării Pentru Companiile De Vânzări En-Gros și En-Detail.

GS1 România are dreptul de a delega către consultanți externi activitatea de realizare a auditului procedurilor privitoare la scanare.

Acest capitol precizează modalitățile prin care se derulează interviurile pentru realizarea auditului (examinării) conformității cu Codul. De asemenea, în prezentul capitol se stabilește politica procedurală în detaliu pentru eventualitatea apariției de probleme în buna derulare a respectivei activități.

STADIUL 1 - INTRAREA ÎN MAGAZIN

La intrarea în magazin, primele acțiuni ale persoanei responsabile cu realizarea interviului sunt de a se prezenta managerului sau supervisorului magazinului, de a-i arăta scrisoarea de recomandare și de a-i explica în detaliu cum se desfășoară examinarea.

REFUZURI

Dacă este refuzată permisiunea de a desfășura examinarea în maniera subliniată în scrisoare, intervievatorul va înregistra în fișa de audit:

1. Numele celui cu care a vorbit în magazie;
2. Cuvântul "Respinge" și o scurtă notă detaliind circumstanțele refuzului.

Apoi, explică managerului magazinului sau supervisorului că magazinul a fost înregistrat ca neparticipant la auditul procedurilor de scanare pentru conformitate cu Codul și că acest rezultat va fi înmănat la GS1 România. Un refuz de participare la examinare este considerat încălcare a Codului de Bune Practici În Domeniul Scanării Pentru Companiile De Vânzări En-Gros și En-Detail și poate avea ca rezultat retragerea Certificatului de Conformitate cu Codul.

STADIUL 2 - REALIZAREA AUDITULUI

La stabilirea acordului de a realiza auditul, persoana responsabilă cu realizarea interviului ține cont de următoarele proceduri:

PASUL 1: Persoana responsabilă cu realizarea interviului ia un coș / cărucior din magazin și colectează cele 20 sau 40 de articole detaliate pe fișa de audit. La momentul preluării articolului de pe raft, acesta înscrie pe fișă prețul în RON și bani, cum este afișat pe eticheta aflată la raft. Dacă nu este afișat nici un preț, înscrie în fișa de audit: NPA " Nici un Preț Afișat".





METODOLOGIA DE REALIZARE A EXAMINĂRII MAGAZINULUI DIN PUNCTUL DE VEDERE AL PRACTICILOR DE SCANARE

METODOLOGIA DE REALIZARE A EXAMINĂRII • GS1008>59415092013456.ITF005

Dacă nu se găsește un anumit articol, sau o anumită marcă, persoana ce realizează interviul trebuie să aleagă un produs al unei mărci similare (evitându-se produsele ce poartă marca proprie) și consemnează respectiva modificare în fișa de audit. Similar, dacă nu se găsește o anumită mărime, va fi aleasă o altă mărime, modificându-se corespunzător fișa.

Dacă unul sau mai multe dintre articolele de pe lista cu produsele de verificat sunt la ofertă specială, persoana ce realizează interviul trebuie să acorde atenție deosebită produselor și să înregistreze prețul corect afișat pe eticheta de la raft.

PASUL 2: Persoana ce realizează interviul duce produsele la punctul de efectuare a plății (casa de marcat), informând operatorul (casierul) că nu va plăti articolele. Operatorul scanează fiecare articol și tipărește bonul de casă. Persoana ce realizează interviul lasă articolele la casă.

PASUL 3: Persoana ce realizează interviul ia bonul de casă și copiază prețurile pe fișa de audit, scriind prețul RON și bani, în coloana corespunzătoare. O copie a bonului de casă va fi atașată la fișa de audit.

PASUL 4: Înainte de a pleca din magazin, persoana ce realizează interviul are obligația de a prezenta managerului magazinului fișa de audit și bonul de casă pentru verificarea și certificarea corectitudinii datelor consemnate, prin semnarea de către acesta a declarației ce însoțește fișa de audit. Este responsabilitatea managerului să verifice datele înainte de a semna. O copie va fi lăsată managerului de magazin.

Dacă acesta găsește erori în fișa de audit, de exemplu prețul la raft înregistrat incorect, va arăta persoanei ce a realizat interviul greșeala apărută, înainte de a face modificarea pe fișă.

Persoana ce a realizat interviul are dreptul de a modifica datele înscrise, în situația în care managerul a demonstrat că eroarea apărută este datorată intervievatorului.

Dacă managerul refuză să semneze fișa de audit, persoana ce a realizat interviul va consemna în detaliu acest aspect, sub forma unei note atașate fișei.





LISTĂ PENTRU UZUL MANAGERILOR

DE MAGAZIN CONȚINÂND ELEMENTE CE TREBUIE VERIFICATE

LISTA PENTRU UZUL MANAGERILOR DE MAGAZIN • GS1008>59415092013456.ITF005

	DA	NU
 Este afișat Certificatul de Conformitate cu Codul de Bune Practici de Scanare pentru anul în curs?	☐	☐
 Este Certificatul într-o poziție vizibilă pentru clienți?	☐	☐
 Știu membrii staff-ului ca Certificatul este afișat?	☐	☐
 Există o copie a Codului de Bune Practici de Scanare disponibilă într-un loc accesibil?	☐	☐
 Codul a fost prezentat membrilor staff-ului și aceștia cunosc procedurile prevăzute în Cod?	☐	☐
 Știu membrii staff-ului ca Președintele ANPC susține Codul?	☐	☐
 Este Codul inclus în programul general de instruire pentru lucrătorii din magazin?	☐	☐
 Cunosc membrii staff-ului importanța menținerii încrederii clientului în scanare, prin menținerea calității de membru certificat ce a aderat la prevederile Codului?	☐	☐
 Au toate produsele codificate cu bare o etichetă clară și vizibilă la raft?	☐	☐
 Este eticheta corectă plasată cât mai aproape de produsul la care se referă?	☐	☐
 Prețurile de pe etichetele de la raft sunt identice cu cele din computer?	☐	☐
 Există proceduri cu privire la gestionarea etichetelor de la raft?	☐	☐
 Există proceduri cu privire la raportarea către conducere a problemelor legate de scanare și de etichetele de la raft?	☐	☐
 Există proceduri clare de rezolvare a situațiilor în care, la casă, este taxat un preț mai mare decât cel afișat la raft?	☐	☐
 Personalul cu funcții de conducere are cunoștință despre faptul că taxarea clientului cu un preț mai mare decât cel afișat la raft încalcă legea?	☐	☐
 Personalul cu funcții de conducere are cunoștință despre faptul că existența unui produs ce nu are prețul indicat încalcă legislația de afișare a prețurilor națională și a Uniunii Europene?	☐	☐





ANGAJAMENTE & PROCEDURI

ANGAJAMENTE SI PROCEDURI • GS1008>59415092013456.ITF005

Membrii GS1 România ce doresc să adere la Cod vor fi rugați să confirme în scris că, în mod voluntar, aderă la principiile și procedurile prevăzute de acesta. Semnatarul acestei scrisori trebuie să ocupe fie poziția de administrator fie de director al companiei.

Membrii GS1 România vor primi un Certificat de Conformitate care trebuie să fie afișat într-o poziție vizibilă în magazine. Certificatele sunt declarații publice referitoare la angajamentul companiei de a respecta Codul.

Membrii sau partenerii GS1 România implicați în vânzarea de echipament de scanare sunt rugați să confirme în scris faptul că vor aduce la cunoștința clienților existenți și viitori prezentul Cod de Bune Practici în Domeniul Scanării.

CONTACTAȚI GS1 ROMÂNIA

Pentru orice informații suplimentare și / sau pentru obținerea de exemplare suplimentare ale prezentului Cod, adresați-vă la Asociația profesională non-profit GS1 România:



GS1 România - Asociația Națională de Codificare a Articolelor în Sistem GS1
B-dul Aviatorilor, nr. 50A, et. 1, ap. 1,
Sector 1, București, cod 011864, România
Tel. verde: 0800 400 GS1 (0800 400 471)
Tel.: (4021) 317 80 31, (4021) 317 80 32
Fax: (4021) 317 80 33
E-mail: office@gs1.ro

www.gs1ro.org



NUME ȘI ADRESE UTILE

NUME SI ADRESE UTILE • GS1008>59415092013456.ITF005.GS1008>594168931645.ITF0

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Adresa: București, Str. Georges
Clemenceau nr. 5, Sector 1

TELCONS: 0800 080 999 - telefon
cu apelare gratuită la care
se pot obține informații despre
modalitățile de a adresa o reclamație

Infocenter: 021 20 11 999 - linie
telefonică cu tarif normal la care
se pot obține informații despre
modalitățile de a adresa o
reclamație

Adresa de internet: www.anpcnet.ro - pagina
oficială a ANPC de unde se pot obține mai multe
informații și sfaturi pentru consumatori

CENTRUL EUROPEAN AL CONSUMATORILOR ROMÂNIA ECC ROMÂNIA (EUROPEAN CONSUMER CENTRE ROMANIA)

Adresa: Bd. Nicolae Bălcescu
nr 32-34, et. 4

Telefon: 021 315 71 49
Fax: 021 311 02 42

Email: office@eccromania.ro
Web: www.eccromania.ro







**GS1 Romania - Asociația Națională de
Codificare a Articolelor în Sistem GS1**
B-dul Aviatorilor, nr. 50A, et. 1, ap. 1,
Sector 1, București, cod 011864, România
Tel. verde: 0800 400 GS1 (0800 400 471)
Tel.: (4021) 317 80 31, (4021) 317 80 32
Fax: (4021) 317 80 33
E-mail: office@gs1.ro

www.gs1ro.org