



## EUROPSKA FRANŠIZNA FEDERACIJA

Ave.Louise 65/11, B-1050 –Brussels, Belgium,

Tel.32(0)2 520 16 07, [info@eff-franchise.com](mailto:info@eff-franchise.com), [www.eff-franchise.com](http://www.eff-franchise.com)

### EUROPSKI ETIČKI KODEKS FRANŠIZNOG POSLOVANJA

#### PREAMBULA

- 1) Ova preambula uspostavlja svrhu Europskog etičkog Kodeksa franšiznog poslovanja i načela na osnovu kojih će zemlje članice Europske franšizne federacije primjenjivati Kodeks u svojim zemljama.
- 2) Europski etički Kodeks za franšizno poslovanje je praktična zbirka ključnih odrednica za rukovođenje odnosom između davatelja franšize i svakog njegovog primatelja franšize koji zajedno posluju u okviru franšizne mreže. Opća etička načela koja su temelj ovih odrednica su dobra vjera i poštenje pri čemu se misli na odnos davatelja i primatelja franšize zasnovan na poštenju, transparentnosti i odanosti što sve zajedno doprinosi stvaranju povjerenja u takvom odnosu.
- 3) Načela ovog Kodeksa primjenjiva su u svim fazama franšiznog odnosa; predugovornoj, ugovornoj i post ugovornoj fazi.
- 4) Europski etički Kodeks za franšizno poslovanje predstavlja Kodeks za Samoregulaciju franšiznog poslovnog sektora i predstavlja ključni dokument za sve zainteresirane dionike u Europi u smislu vodiča za uspostavu franšiznog odnosa.
- 5) Njegova nedvosmislena i jasna načela nisu u suprotnosti s niti jednim nacionalnim zakonom i temeljnim pravima EU s trajnim ciljem uspostavljanja
  - a. efikasnog okvira za franšizni sektor poslovanja.
- 6) Kodeks nadalje predstavlja temelje za djelovanje nacionalnih franšiznih udruga, članica Europske franšizne federacije. Njihova pravila učlanjenja u Udrugu, akreditacijski proces kao i disciplinski okvir moraju biti u skladu sa standardima postavljenim u ovom Kodeksu. Kodeks u svojoj cjelini je obvezujući za sve zemlje članice Europske Franšizne Federacije kao i njihovo članstvo. Ovaj Kodeks je odobren od strane svih franšiznih Udruga članica EFF od kojih se svaka obvezala na njegovu promociju, interpretaciju i implementaciju na nacionalnoj razini. Svaka Udruga je odgovorna da je Kodeks javno dostupan pogotovo onima koji započinju poslovanje u franšiznom poslovnom sektoru.
- 7) Nacionalne franšizne Udruge, članice EFF imaju mogućnost da nadopune Kodeks nacionalnim dodatkom i/ili tumačenjem pod uvjetom da ono ne rezultira pogrešnom interpretacijom ovog Kodeksa.

- 8) EFF predstavlja franšizni poslovni sektor u njegovoj cjelini što se u smislu višestrukih dionika odnosi na interese franšizne mreže uključujući davatelja franšize i primatelja franšize u odnosu prema institucijama, civilnom sektoru i potrošačima.
- 9) Europski etički Kodeks za franšizno poslovanje nastao je 1972 godine od strane glavnih aktera franšiznog sektora poslovanja u Europi, članova nacionalnih franšiznih Udruga osnivača EFF. On je odraz iskustva i dobre prakse davatelja i primatelja franšize u Europi. Bio je revidiran 1992 godine s ciljem praćenja evolucije franšiznog poslovnog sektora na tržištu kao i razvoja regulativnog okvira u EU.
- 10) Zadnje revidiranje ovog Kodeksa uslijedilo je 2016 godine sa svrhom da isti integrira odredbe koje su odraz trajnog iskustva davatelja i primatelja franšize na tržištima zemalja članicama EFF, kao i da se pridržava preporuka Europske Komisije o samoregulaciji. Kodeks je živi akcijski plan. Njegove nadopune su u kontinuitetu i učestale kako bi uvijek bio relevantan za ovaj dinamičan, stalno evoluirajući sektor poslovanja.
- 11) EFF vjeruje, što je i potvrđeno njezinim 40 godišnjim iskustvom kao jedinstvenim glasnikom franšiznog sektora poslovanja u Europi, da je čvrsta samoregulacija najbolji način regulacije europskog franšiznog poslovnog sektora. To su temelji na kojima je franšizni sektor poslovanja značajno doprinio promociji poduzetništva, pogotovo razvoju malih i srednjih poduzeća, modernizaciji trgovine kao i zapošljavanju na tržištima zemalja članica EU kao i šire.
- 12) Europska franšizna Federacija je neprofitna organizacija osnovana 1972 godine. Registrirana je u Briselu, u Belgiji gdje ima i stalan ured. Članice EFF su pojedine, akreditirane nacionalne franšizne Udruge iz zemalja koje zadovoljavaju geo/institucionalne uvjete navedene u Statutu EFF.
- 13) Najvažnija uloga EFF je da promovira prihvaćanje ovog etičkog Kodeksa kako bi osigurala razvoj pravilnog i etičkog franšiznog poslovanja u EU.

## **EUROPSKI ETIČKI KODEKS FRANŠIZNOG POSLOVANJA**

### **1. DEFINICIJA FRANŠIZNOG POSLOVANJA**

Franšizno poslovanje je sistem trgovanja dobrima i/ili uslugama i/ili tehnologijom, koja se bazira na bliskoj i stalnoj suradnji legalno i financijski samostalnih poduzeća, davatelja franšize i njegovih pojedinačnih primatelja franšize, gdje davatelj dodjeljuje svakom svojem primatelju franšize pravo i nameće obavezu da vodi posao u skladu s konceptom franšize koju je razvio.

Pravo omogućuje i obavezuje svakog pojedinog primatelja franšize, u zamjenu za

direktnu ili indirektnu financijsku naknadu, da koristi žig ili robnu marku davatelja franšize za proizvod i/ili uslugu, *know-how*, poslovne i tehnološke metode, proceduralni sistem i drugo intelektualno vlasništvo podržano kontinuiranom komercijalnom i/ili tehnološkom pomoći, unutar okvira i u periodu određenom u pisanom franšiznom ugovoru zaključenom između strana u ovu svrhu

***Know-how*** znači skup ne-patentiranih praktičnih informacija koje su rezultat iskustva i provjere od strane davatelja franšize i on je tajan, važan i određen;

„**tajan**“ - znači da *know-how* nije opće poznat ili lako dostupan što ne znači da svaki pojedinačni dio *know-how* treba biti potpuno nepoznat ili nedostupan van poslovanja kojim se bavi davatelj franšize

„**važan**“ - znači da je *know-how* značajan i koristan primateljima franšize za plasman i upotrebu ugovorenih proizvoda ili usluga.

„**određen**“ – znači da *know-how* mora biti opisan na dovoljno razumljiv način kako bi bilo moguće provjeriti ispunjavaju li se kriteriji tajnosti i važnosti; opis *know-how* može biti smješten u franšizni ugovor ili na posebni dokument kao i zabilježen na bilo koji drugi uvriježeni način.

## 2. OSNOVNA NAČELA

**2.1.** Davatelj franšize je začetnik i skrbnik franšizne mreže koja se sastoji od davatelja franšize i njegovih individualnih primatelja franšize.

### **2.2. Obveze davatelja franšize:**

Davatelj franšize

- i. uspješno upravlja svojim poslovnim konceptom na određenom tržištu u trajanju od najmanje godinu dana i u barem jednoj probnoj jedinici (pilot jedinici) prije stvaranja franšizne mreže na tom tržištu.
- ii. je vlasnik ili ima legalno pravo korištenja imena mreže, trgovačkih marki i drugih razlikovnih identifikacija
- iii. priznaje svoje primatelje franšize kao neovisne poduzetnike te ih neće direktno ili indirektno tretirati kao svoje zaposlenike
- iv. pruža individualnom primatelju franšize početnu obuku i trajnu komercijalnu i/ili tehničku pomoć tijekom čitavog trajanja ugovora
- v. odobrit će pravo i omogućiti upotrebu svojeg *know how*, koji je prenesen primatelju franšize, iako ostaje njegova odgovornost da održava i dalje razvija isti
- vi. prenijeti će i/ili staviti na raspolaganje *know how* primatelju franšize kroz adekvatne informativne kanale i obuku te će osigurati mentoring i kontrolu pravilnog korištenja tog *know how*
- vii. poticati će primatelje franšize da daju povratnu informaciju kako bi se razvijao

- i održavao *know how* koji im je prenesen ili stavljen na raspolaganje
- viii. nastojat će da, u predugovornoj, ugovornoj i post ugovornoj fazi suradnje s primateljima franšize, spriječi bilo kakvu zloupotrebu, a naročito prenošenje *know how* konkurentskim mrežama, kako bi se zaštitili interesi franšizne mreže
  - ix. investirat će, prema potrebi u financijski i ljudski kapital, za promociju svog brenda i uključit će se u istraživanje i inovacije koje će osigurati dugoročan razvoj i kontinuitet njegovog poslovnog koncepta
  - x. obavijestit će potencijalne i individualne primatelje franšize o svojoj komercijalnoj i prodajnoj politici na internetu
  - xi. nastojat će zaštititi interese franšizne mreže u toku razvoja vlastite *on line* komercijalne ili prodajne politike

### **2.3. Obveze individualnog primatelja franšize**

Primatelj franšize treba:

- i. prihvatiti obavezu da na lojalan način surađuje s davateljem franšize u svrhu osiguranja uspješnog poslovanja cijele mreže kojoj se pridružio u ulozi potpuno informiranog i potpuno neovisnog poduzetnika
- ii. posvetiti najveće moguće napore u cilju rasta franšiznog poslovanja i održavanja zajedničkog identiteta i reputacije franšizne mreže
- iii. biti odgovoran za ljudske i financijske resurse koje je uložio u svoj franšizni posao te kao neovisan poduzetnik biti odgovoran i prema trećoj strani, za svoja djela u okviru franšize
- iv. surađivati na lojalan način sa svakim pojedinim primateljem franšize unutar mreže, kao i sa samom franšiznom mrežom
- v. dostaviti davatelju franšize podatke o poslovanju u cilju olakšavanja prosudbe o uspješnosti poslovanja i financijske izvještaje neophodne za učinkoviti nadzor nad poslovanjem
- vi. omogućiti davatelju franšize kontrolu kvalitete poslovanja i održavanje dobrog imidža koncepta u okviru proizvoda i usluga koje primatelj franšize isporučuje potrošaču/kupcu
- vii. priznati svoju odgovornost potpuno neovisnog poduzetnika u odnosu na potrošače/kupce
- viii. ne odavati trećim stranama, niti tijekom trajanja franšiznog ugovora ni nakon isteka franšiznog ugovora, *know-how* i druge poslovne informacije u vezi poslovanja franšize, koje su mu prenijete od strane davatelja franšize

## **2.4 Trajne obveze obaju stranaka:**

### Ugovorne strane

- i. čuvat će imidž i reputaciju franšizne mreže u toku vođenja svojih operacija
- ii. djelovat će u dobroj vjeri i biti poštene u međusobnom ophođenju. Obje strane se obvezuju dati pisanu obavijest drugoj strani o svakom kršenju ugovornih obveza i gdje je to moguće, omogućiti razumni vremenski rok za ispravljanje uzroka kršenja ugovora
- iii. poštovat će povjerljivost informacija značajnih za franšizni koncept koje u toku poslovanja budu razmjenjivali jedni s drugima
- iv. rješavat će pritužbe, prigovore i sporove u dobroj vjeri i namjeri putem fer i razumne direktne komunikacije i pregovora
- v. će kada bude potrebno i kada ne uspiju same riješiti spor putem direktnih pregovora, u dobroj vjeri tražiti medijaciju prije pokretanja sudskog spora i/ili arbitražu osiguranu ili odobrenu od strane nacionalne franšizne udruge članice EFF

## **3. REGRUTIRANJE, REKLAMIRANJE I OTKRIVANJE PODATAKA**

**3.1** Reklamiranje za regrutiranje individualnih primatelja franšize bit će nedvosmisleno i neće sadržavati obmanjujuće izjave.

**3.2** Svi reklamni, promotivni i materijali za regrutiranje kandidata, koji se izravno ili neizravno odnose na moguće buduće rezultate, financijske pokazatelje ili zaradu koju individualni primatelji franšiza mogu očekivati, bit će objektivni i neće biti obmanjujući.

**3.3** Kako bi se omogućilo potencijalnim, individualnim primateljima franšize da stupe u obvezujuće odnose potpuno informirani, potrebno je dati kopiju ovog Etičkog kodeksa ili javni pristup istome, kao i pisani prikaz potpunih i točnih informacija o franšiznom odnosu, u razumnom roku, prije potpisivanja tih obvezujućih dokumenata

**3.4** Potencijalni primatelj franšize odgovoran je za pažljivo analiziranje informativnog materijala o franšiznom odnosu, uključujući i odabir odgovarajućeg profesionalnog savjeta, prije potpisa franšiznog ugovora

**3.5** Potencijalni primatelj franšize mora biti iskren i transparentan u davanju podatka o svojem iskustvu, financijskoj sposobnosti, obučenosti, obrazovanju kao i bilo kojih drugih informacija važnih za franšizni odnos, a koje će dostaviti u toku

procesa selekcije od strane davaoca franšize.

**3.6.** Ako davatelj franšize nameće obavezu potpisa predugovora s kandidatom za individualnog primatelja franšize, isti se obvezuje na poštivanje sljedećih načela:

- i. prije potpisivanja bilo kojeg predugovora, kandidatu za individualnog primatelja franšize bit će dostavljene, u pisanoj formi, informacije o njegovoj svrsi kao i o svakoj financijskoj obavezi na osnovu troškova koje bi bio obavezan platiti davatelju franšize u svrhu pokrivanja stvarnih troškova koje je isti imao u predugovornoj fazi ili u vezi s njom.

Nakon zaključenja franšiznog ugovora uplaćeni iznosi trebaju biti vraćeni od strane davatelja franšize ili kompenzirani s mogućom ulaznom franšiznom pristojbom koju treba platiti primatelj franšize

- ii. predugovor će definirati svoje trajanje i uključiti odredbu o raskidu
- iii. davatelj franšize može u predugovor uključiti odredbu o izbjegavanju konkurencije i/ili tajnosti podataka kako bi zaštitio svoj *know how* i identitet

#### **4. ODABIR INDIVIDUALNIH PRIMATELJA FRANŠIZE**

Davatelj franšize treba odabrati i prihvatiti kao individualne primatelje franšize samo one kandidate za koje se nakon razumnog istraživanja čini da posjeduju osnovne vještine, obrazovanje, osobne kvalitete i financijske resurse koji su potrebni za vođenje franšiznog posla.

#### **5. FRANŠIZNI UGOVOR**

**5.1** Franšizni ugovor mora biti u skladu s nacionalnim zakonima, zakonima Europske unije i ovim Etičkim kodeksom kao i svim njegovim nacionalnim dodacima

**5.2.** Ugovor će štiti intelektualno i industrijsko vlasništvo davatelja franšize kako bi se osigurao zajednički identitet, reputacija i interes franšizne mreže

**5.3.** Davatelj franšize će u pisanoj formi ponuditi primateljima franšize sve ugovore, kao i sve ugovorne dogovore u vezi s franšiznim odnosom na zvaničnom jeziku zemlje u kojoj je osnovan pravni subjekt primatelja franšize ili na jeziku za koji se primatelj franšize zvanično izjasni da ga poznaje.

Potpisani ugovori moraju odmah biti predani individualnom primatelju franšize

**5.4.** Franšizni ugovor razložit će bez dvosmislenosti obveze i dužnosti ugovornih strana i druge materijalne uvjete odnosa.

**5.5.** Osnovne, minimalne odredbe ugovora obuhvatit će najmanje sljedeće:

- i. prava koja stječe davatelj franšize,
- ii. prava koja stječe svaki pojedini primatelj franšize

- iii. prava intelektualnog vlasništva davatelja franšize u vezi s brendovima, znakovima i dr. koja trebaju biti osigurana primatelju najmanje na rok trajanja franšiznog ugovora
- iv. proizvodi i/ili usluge koji će biti pruženi primatelju franšize,
- v. obveze davatelja franšize,
- vi. obveze primatelja franšize,
- vii. uvjeti plaćanja koje mora poštovati primatelj franšize
- viii. trajanje ugovora koje će biti dovoljno dugačko da omogući svakom primatelju franšize amortizaciju početnih i naknadnih ulaganja specifičnih za franšizu,
- ix. temelje, uključujući i obavijesti koje obje strane moraju dati za bilo koju obnovu ugovora
- x. uvjeti pod kojima pojedini primatelj franšize može prodati ili prebaciti franšizu kao stabilan i održivi posao, kao i moguće pravo davatelja franšize na prvokup u tom smislu,
- xi. odredbe koje se odnose na korištenje specifičnih znakova, imena, oznake, trgovačkog znaka, logotipa ili drugih specifičnih identifikacija davatelja franšize od strane primatelja franšize,
- xii. pravo davatelja franšize na nadogradnju i/ili prilagodbu franšiznog sustava novim ili promijenjenim procedurama ili tehnikama
- xiii. odredbe za raskid ugovora,
- xiv. odredbe za promptno predavanje sve materijalne i nematerijalne imovine koja pripada davatelju franšize ili drugom vlasniku nakon raskida franšiznog ugovora.

## **6. ETIČKI KODEKS I MASTER FRANŠIZNI SUSTAVI**

Ovaj Etički kodeks primjenjivat će se i na odnos između davatelja franšize i svakog pojedinačnog primatelja franšize, ali jednako i na odnos između Master primatelja franšize i njegovih pojedinih primatelja franšize. Ne primjenjuje se na odnos između davatelja franšize i njegovih Master primatelja franšize.

*Kraj Europskog etičkog kodeksa za Franšizno poslovanje  
Zadnja verzija, konačna 06 prosinac 2016  
Na Hrvatski prevela mr.sc.Ljiljana Kukec*