

Vereinbarung zwischen
den Verbraucherverbänden
und den Berufsverbänden des Handels,
des Tourismus, der KMU und des Handwerks
im Rahmen der Umstellung auf den Euro

Agreement between consumer associations
and professional associations
from the distributive trade, tourism,
craft and SME sectors in connection
with the transition to the Euro

Accord entre les associations de consommateurs
et les associations de professionnels
de la distribution, du tourisme, de l'artisanat
et des PME dans le cadre du passage à l'euro.



30-06-1998

Vereinbarung zwischen den Verbraucherverbänden und den Berufsverbänden des Handels, des Tourismus, der KMU und des Handwerks im Rahmen der Umstellung auf den Euro

Die Vertreter der Handels- und Tourismusunternehmen sowie der Handwerksbetriebe haben, unterstützt von der Europäischen Kommission, mit den Vertretern der Verbraucherverbände die Bestimmungen dieser Vereinbarung ausgehandelt. Der erste Teil enthält die Einzelheiten der Durchführung dieser Vereinbarung, der zweite Teil umfaßt die vereinbarten Verpflichtungen der Unternehmen.

Ziel der Vereinbarung ist es, unter für beide Seiten annehmbaren Bedingungen zum Verständnis der Umstellung auf den Euro sowohl auf seiten der Unternehmen als auch auf seiten ihrer Kunden beizutragen und somit diese Umstellung in der Praxis zu erleichtern, insbesondere im Bereich des Tourismus. Für einen erfolgreichen Übergang zum Euro ist ein Vertrauensverhältnis zwischen Unternehmen und Verbrauchern von grundlegender Bedeutung. Diese Vereinbarung gehört zu den Maßnahmen, mit denen - sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Hinsicht - eine Atmosphäre des Vertrauens in den Euro geschaffen werden kann.

TEIL 1 DURCHFÜHRUNGSMODALITÄT EN FÜR DIE VEREINBARUNG ZWISCHEN DEN BERUFS- UND DEN VERBRAUCHERVERBÄNDEN

Gütezeichen

1. Um für den Verbraucher erkennbar zu machen, daß ein Unternehmen die vereinbarten Verhaltensregeln anerkennt, wird ein Gütezeichen geschaffen und an diejenigen Unternehmen vergeben, die sich verpflichten, die vereinbarten Bestimmungen einzuhalten.
2. Dabei handelt es sich um ein einfaches, in ganz Europa erkennbares europäisches Gütezeichen, dessen Aufschrift gegebenenfalls sprachlich angepaßt werden kann.
3. Die Verhaltensregeln und das Gütezeichen sind in der gesamten Europäischen Union identisch. Das Gütezeichen unterscheidet allerdings zwischen Unternehmen, die lediglich die Vereinbarung anerkennen und solchen, die darüber hinaus die Zahlung in Euro akzeptieren.

4. Die individuelle Vergabe des Gütezeichens, die in den einzelnen Ländern unterschiedlich sein kann, erfolgt durch die automatische Ausstellung, sofern der Unternehmer eine formelle schriftliche Erklärung vorlegt, in der er sich verpflichtet, die unterschrieben beizufügende Vereinbarung einzuhalten.
5. Das Gütezeichen wird von einer neutralen, paritätisch besetzten und - in bezug auf finanzielle Mittel und Entscheidungsfreiheit - unabhängigen Stelle vergeben, die so dezentralisiert ist, daß sie kundennah arbeiten kann. Es ist wünschenswert, daß das Gütezeichen von den "Beobachtungsstellen für die Umstellung auf den Euro" -soweit diese existieren - vergeben wird, deren Einrichtung die Kommission empfohlen hat¹. Die Vergabe des Gütezeichens könnte zur Sicherstellung größtmöglicher Verbreitung auch den Handelskammern, Berufsverbänden oder anderen geeigneten Stellen übertragen werden.

Kontrolle der Erfüllung der Verpflichtungen und Sanktionen bei Verstößen

6. Die Nutzung des Gütezeichens bedeutet, daß alle Verpflichtungen erfüllt werden. Da jedoch der Umrechnungskurs erst am 1. Januar 1999 bekannt sein wird, bedeutet die Nutzung des Gütezeichens ab diesem Zeitpunkt lediglich, daß nicht alle Bestimmungen über die doppelte Preisauszeichnung (Verpflichtung Nr. 4) bis zum 1. April 1999 angewendet werden.
7. Die nachträgliche Kontrolle der Erfüllung der Verpflichtungen muß umso strenger erfolgen, als das Gütezeichen ohne Überprüfung im voraus ausgestellt wird. Diese Kontrolle entspricht der üblichen Praxis in den einzelnen Mitgliedstaaten und ist zuständigkeitshalber von der in Ziffer 5 genannten neutralen Stelle und möglichst von den "Beobachtungsstellen" - sobald diese eingerichtet worden sind - zu übernehmen.

Die Berufs- und Verbraucherverbände können ebenfalls Kontrollen durchführen und gegen ein Unternehmen, das die Verpflichtungen nicht erfüllt, gemäß den in den einzelnen Mitgliedstaaten geltenden gesetzlichen Bestimmungen Beschwerde einreichen.

8. Die mit der Vergabe beauftragte Stelle kann das Unternehmen, gegen das Beschwerde erhoben wird, schriftlich von dieser Beschwerde in Kenntnis setzen und es auffordern, sich dazu zu äußern, oder ihm das Gütezeichen entziehen.
9. In Streitfällen über die Verwendung des Gütezeichens ist nach dem geltenden Recht des jeweiligen Mitgliedstaats zu verfahren. Fährt das Unternehmen fort, das Gütezeichen zu verwenden, ohne die in Teil II genannten Verpflichtungen zu erfüllen, können die Berufs- oder Verbraucherverbände bzw. die betreffenden Stellen aufgrund der Richtlinie der Gemeinschaft über irreführende Werbung² rechtliche Schritte einleiten.

¹ Empfehlung der Kommission vom 23. April 1998 zu Dialog, laufender Beobachtung und Information zur Erleichterung des Übergangs zum Euro (ABl. Nr. L 130 vom 1.5.1998, S. 1).

² Richtlinie 84/450/EWG des Rates vom 10. September 1984 zur Angleichung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über irreführende Werbung (ABl. Nr. L 250 vom 19.9.1984, S. 17).

10. Die mit der Vergabe des Gütezeichens beauftragte Stelle kann gegebenenfalls ein Verzeichnis der Unternehmen herausgeben, denen das Gütezeichen verliehen worden ist, um damit bekanntzumachen, welche Unternehmen sich an die Vereinbarung halten.
11. Die Unterzeichner der Vereinbarung verpflichten sich, zu Beginn des Jahres 2000 und des Jahres 2001 zusammenzukommen, um anhand der Berichte der Beobachtungsstellen und der verfügbaren (einschließlich der von der Kommission in Auftrag gegebenen) Bewertungen der Verwendung des Gütezeichens zu beraten. Aus diesem Anlaß kann die Vereinbarung geändert und/oder ergänzt werden.

Besondere Bestimmungen bezüglich der vierten Verpflichtung

12. Bei Prospekten, Katalogen, Bestellscheinen, Gutscheinen für Ermäßigungen oder Etiketten, die notwendigerweise vor dem 1. Januar 1999 gedruckt werden müssen, brauchen die Unternehmen, denen das Gütezeichen verliehen worden ist, keine doppelte Preisauszeichnung vorzunehmen, sofern sie Informationen und Ersatzmaßnahmen anbieten. Diese Bestimmung gilt nur für 1999.
13. Die Tourismusunternehmen, denen das Gütezeichen verliehen worden ist, brauchen bei Fahrkarten und Flugscheinen keine doppelte Preisauszeichnung vorzunehmen, sofern diese von computergesteuerten Buchungssystemen gemäß der Verordnung (EWG) 3089/93³ ausgedruckt werden und sie dem Kunden zuvor schriftliche Informationen über die Preise in Euro und in der nationalen Währung geben.
14. Beim alleinigen Verkauf von Mineralölzeugnissen an Tankstellen brauchen die Mineralölgesellschaften, denen das Gütezeichen verliehen worden ist, den Endpreis des Erzeugnisses an der Verkaufsstelle nicht doppelt anzugeben, sofern dies gemäß der Verpflichtung Nr. 4 auf dem Kassensbon erfolgt ~~und der Preis pro Liter sowohl auf der Zapfsäule, als auch in externer Werbung doppelt ausgezeichnet wird.~~ Der Mineralölsektor verpflichtet sich, als Alternative zur doppelten Preisauszeichnung an den Zapfsäulen Ersatzinformationen über den Preis der Mineralölzeugnisse auf den Verkaufsflächen der Tankstellen bereitzustellen.
15. Ist es bei Erhalt des Gütezeichens aus technischen Gründen nicht möglich, den Gesamtbetrag auf dem Kassensbon oder der Rechnung doppelt anzugeben, muß der Unternehmer für Ersatzinformationen sorgen. Diese Bestimmung gilt insbesondere für kleine Einzelhandelsunternehmen und Handwerksbetriebe.

Ersuchen an die Gemeinschaft und die Mitgliedstaaten

16. Die Gemeinschaft wird ersucht, so schnell wie möglich ein speziell zu diesem Zweck entworfenes und ausschließlich hierzu verwendetes europäisches Gütezeichen zu entwickeln und dessen Verwendung durch die Unternehmen freizugeben. Dieses sollte der obigen Beschreibung entsprechen, um damit für den

europäischen Verbraucher diejenigen Unternehmen kenntlich zu machen, die die Regeln der vorliegenden Vereinbarung einhalten.

17. Die nationalen Behörden werden ersucht, gemäß der Empfehlung der Kommission vom 23. April 1998 (siehe Ziffer 5) lokale Beobachtungsstellen für den Übergang zum Euro einzurichten, die mit der Vergabe des Gütezeichens, der Kontrolle der Erfüllung der Verpflichtungen und der ausführlichen Bewertung des Systems beauftragt werden sollen. Dabei ist einerseits zu bewerten, wie die Vereinbarung von den Trägern des Gütezeichens erfüllt wird und andererseits, welche Verbreitung die vorgeschlagene Praxis in den Euro-Teilnehmerstaaten gefunden hat.
18. Diese Behörden werden ersucht, den Beobachtungsstellen sowie den Berufs- und Verbraucherverbänden alle nötigen Mittel zur Verfügung zu stellen, damit diese die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen können.
19. Die Verbraucher- und Berufsverbände ersuchen die Behörden, den Unternehmen, die die Kosten für die Schulung des Personals nicht allein aufbringen können, Nachbildungen von Euro-Geldscheinen und -Münzen in geeigneter Form sowie entsprechendes Schulungsmaterial für das Personal zur Verfügung zu stellen. Sie äußern zudem den Wunsch, daß Münzen und Geldscheine zu Schulungszwecken rechtzeitig im voraus, d. h. vor dem 1.1.2002 bereitgestellt werden, damit die Zahlungen in Euro tatsächlich am 1. 1.2002 beginnen können.

TEIL 2 VERPFLICHTUNG DER UNTERNEHMEN

Verpflichtung Nr. 1:

In allen nachstehend aufgeführten Fällen werden ausschließlich der Umrechnungskurs und die Rundungsregeln angewendet, die der einschlägigen Verordnung entsprechen:

- Doppelte Preisauszeichnung/Angabe des Werts von Waren und Dienstleistungen
- Zahlungsverkehr
- Umrechnungshilfen (Taschenrechner, Rechenmaschinen, Umrechnungstabellen usw.)

Verpflichtung Nr. 2:

Vom Verbraucher, der in Euro zahlen möchte, werden keine zusätzlichen Gebühren erhoben.

Verpflichtung Nr. 3:

Zu folgenden Aspekten werden geeignete, deutlich sichtbare und für den Verbraucher jederzeit erkennbare Mindestinformationen in der für die jeweilige Unternehmensart und -größe angemessensten Form angeboten:

- Möglichkeit der Verwendung des Euro gemäß dem Zeitplan für die Umstellung (als Buchgeld bis 2001, Geldscheine und Münzen ab 2002);

³ Verordnung (EWG) Nr. 3089/93 des Rates vom 29. Oktober 1993 zur Änderung der Verordnung (EWG) Nr. 2299/99 über einen Verhaltenskodex im Zusammenhang mit computergesteuerten Buchungssystemen (ABl. Nr. L 278 vom 11.11.1993, S. 1).

- Grundsatz, daß weder der Kunde noch das Unternehmen während der Umstellungsphase zur Verwendung des Euro verpflichtet sind;
- Euro-Geldscheine und -Münzen, und zwar mindestens zwei Monate, bevor sie tatsächlich in Umlauf gebracht werden (anhand von Informationsmaterial mit entsprechenden Abbildungen, das von den nationalen Zentralbanken und den betreffenden Ministerien bereitgestellt wird);
- Umrechnungsmodalitäten und Rundungsregeln sowie die Tatsache, daß die Umrechnung des Gesamtpreises erfolgt, wobei insbesondere Beispiele für die Umrechnung zu geben und den Kunden einfache Umrechnungshilfen zur Verfügung zu stellen sind;
- Angaben darüber, welche Bezugswährung für die Berechnung der doppelten Preisangabe sowohl in dem an die Verbraucher ausgegebenen Informationsmaterial als auch auf Rechnungen verwendet worden ist;
- Verhaltensregeln, auf die sich das Gütezeichen bezieht;
- Anschrift der mit der Vergabe des Gütezeichens beauftragten Stelle und Möglichkeiten der Beschwerde bei Nichterfüllung der Verpflichtungen.

Verpflichtung Nr. 4*:

Bei Erhalt des Gütezeichens stellt das Unternehmen folgendes sicher:

- die vollständige doppelte Preisauszeichnung
 - von allen in der Verkaufsstätte sichtbaren Sonderangeboten;
 - auf Warengutscheinen und Gutscheinen für Ermäßigungen;
 - der Gesamtbeträge auf Kassensbons oder Rechnungen;
 - der aufgrund gesetzlicher Bestimmungen an Gebäuden angebrachten oder nach außen gerichteten Informationen über Waren bzw. Dienstleistungen (insbesondere im Hotel- und Gaststättengewerbe sowie in Schaufenstern);
- die doppelte Preisauszeichnung eines signifikanten Teils
 - der in Werbeprospekten angebotenen Waren oder Dienstleistungen;
 - der meistverkauften Waren oder Dienstleistungen in Verkaufsstätten oder Katalogen;
 - der den Kunden zur Verfügung gestellten Tarife oder Preislisten.

Der Unternehmer ist bestrebt, die obengenannte doppelte Auszeichnung für ein möglichst umfassendes Preisspektrum vorzunehmen, um das Verständnis der Wertskala zu erleichtern.

Besondere Aufmerksamkeit wird, soweit möglich, der von den Blinden- und Sehbehindertenverbänden ausgesprochenen Bitte um Lesbarkeit der Informationen gewidmet.

Sind die obengenannten Mindestanforderungen für die Verleihung des Gütezeichens erfüllt, verpflichtet sich der Unternehmer, die Zahl der doppelt ausgezeichneten Waren oder Dienstleistungen schrittweise entsprechend seinen Möglichkeiten zu erhöhen. Als Ziel wird angestrebt, bis zum 1. Juli 2001 die Mehrheit der Waren bzw. Dienstleistungen doppelt auszuzeichnen.

Es steht den Unternehmen zwar frei, alle in der Landeswährung angegebenen Preise auch in Euro anzugeben; die Mindestverpflichtung der doppelten Preisauszeichnung bezieht sich jedoch nur auf den Verkaufspreis von Waren bzw. Dienstleistungen.

** Für bestimmte Bereiche (Reisebüros, Tankstellen, KMU usw.) geltende Sonderbestimmungen bezüglich der vierten Verpflichtung werden im ersten Teil der mit den Vertretern der Verbraucherverbände getroffenen Vereinbarung ausführlich dargestellt (siehe Ziff. 12 - 15).*

Verpflichtung Nr. 5:

Personal mit Kundenkontakt wird geschult, um einfache Erklärungen über den Euro verstehen und vermitteln zu können.

Verpflichtung Nr. 6:

Zahlungen, insbesondere mit Kreditkarte oder Scheck, werden in Euro akzeptiert:

JA* NEIN *

** Nichtzutreffendes bitte streichen.*

Je nach Antwort auf diese Frage wird ein Gütezeichen mit oder ohne Symbol für die Euro-Zahlung vergeben.

Informationen über das Gütezeichen

- Das Gütezeichen wird von folgender Stelle vergeben:
- Stellt ein Verbraucher fest, daß ein Unternehmen, dem das Gütezeichen verliehen worden ist, nach dem 1. April 1999 die sechs genannten Verpflichtungen nicht erfüllt, so kann er sich an die mit der Vergabe des Gütezeichens beauftragte Stelle wenden.

Der Unternehmer erkennt mit seiner Unterschrift die oben- genannten mit den Vertretern der Verbraucherverbände vereinbarten Verpflichtungen an.

Unterschrift des Unternehmers:

Agreement between consumer associations and professional associations from the distributive trade, tourism, craft and SME sectors in connection with the transition to the Euro

The representatives of professionals in the distributive trade, tourism and craft sectors on the one hand and consumers on the other have, with the support of the European Commission, negotiated all the provisions of this agreement. Part I lays down the practical procedures, while Part II sets out the commitments negotiated, which will be adhered to by professionals. The objective is to contribute to a good mutual understanding of the Euro machinery by professionals and their customers and to promote its use, particularly in the tourist industry. Confidence in the relations between professionals and consumers is of major importance in ensuring the success of the changeover to the Euro. This agreement constitutes one of the measures allowing the creation of a confident Euro environment, both in qualitative as well as quantitative terms.

PART I OPERATION OF THE AGREEMENT BETWEEN PROFESSIONALS AND CONSUMERS

Label

1. In order to publicise acceptance of the rules of conduct negotiated in this agreement, a label has been created, to be made available to those professionals undertaking to comply with these rules.
2. The label shall be a simple European label, recognisable throughout Europe, with possible linguistic amendments to the text as appropriate.
3. The rules of conduct and the label shall be identical throughout the Union. However, the label shall distinguish between those professionals simply abiding by the rules and those who also accept payment in Euros.
4. The opting-in system, which may differ from one country to another, shall be based on the principle of automatic awarding of the label, subject to a formal declaration by the professional in the form of a letter, accompanied by the rules negotiated, which he has signed and undertaken to comply with.
5. The label shall be managed by a neutral (joint) body which shall be independent (in terms of decision-making and resources) and sufficiently decentralised to be close to customers. The parties would prefer the label to be managed by the "Euro Observatories", where they exist, the establishment of which has been recommended by the Commission⁴.

⁴ Commission Recommendation of 23 April 1998 on dialogue, monitoring and information to facilitate the transition to the Euro (OJ L 130, 1.5.1998, p.1).

The distribution of the label may also be delegated to the Chambers of Commerce, professional associations or other appropriate bodies, in order to ensure maximum dissemination.

Monitoring the honouring of commitments, and sanctions in the event of non-compliance

6. Use of the label implies that all the commitments will be honoured. However, as the conversion rate will not be known until 1 January 1999, use of the label from that date will not imply application of all the provisions on dual pricing (Commitment No 4) until 1 April 1999.
7. A posteriori monitoring of the honouring of commitments must be particularly strict if the label is awarded without a priori monitoring. This monitoring task shall be in line with common practice in each Member State, and should be the responsibility of the neutral body referred to in paragraph 5. in accordance with its area of responsibility; where possible, and when established, the "Observatories" should do this. Professional and consumer associations may carry out monitoring and submit complaints in accordance with the legal provisions in force in each Member State in the event of a professional's failure to honour his commitments.
8. The body responsible for management shall have the opportunity to write to the professional against whom a complaint has been made, in order to bring it to his attention and invite him to comment or withdraw his label.
9. Disputes connected with the use of the label shall be resolved in accordance with the legal framework in force in each Member State.
If the professional continues to use the label without honouring the commitments set out in Part II, these bodies or the professional or consumer associations may take legal action on the basis of failure to comply with the Community Directive on misleading advertising⁵.
10. A positive list of professionals using the logo may be managed by the managing body in order to give publicity to those professionals abiding by these rules.
11. The signatories to the agreement undertake to meet at the beginning of 2000 and 2001 to take stock of its application on the basis of reports from the Observatories and available assessments (including those initiated by the Commission). Revisions and/or additions may be made to the agreement on these occasions.

⁵ Council Directive of 10 September 1984 relating to the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning misleading advertising (OJ L 250, 19.9.1984, p. 17).

Specific provisions concerning Commitment No 4

12. Professionals using the label shall not be obliged to use dual pricing in information documents, catalogues, purchase/discount vouchers or labels which have to be printed before 1 January 1999, as long as information and replacement measures are provided for. This provision shall apply only for 1999.
13. Professionals in the tourist industry using the label shall not be obliged to issue tickets or transport vouchers with dual pricing if these are issued by computerised reservation systems as described in Regulation No 3089/93⁶, as long as that the client has already been provided with price information, on paper, in Euros and national currency. Solely for the sale of oil products in petrol stations, professionals in the oil product distribution sector using the label shall not be obliged to practise dual pricing; for the final price of products at the sales point, subject to dual pricing on the till receipt in accordance with Commitment No 4 ~~and dual indication of the price per litre both on the pump and on external advertising signs~~. The petroleum sector commits itself to provide measures of replacement information concerning prices of petroleum products at the distribution areas of petrol stations as an alternative to the dual pricing integrated in the equipment.
15. If, for technical reasons, dual indication of the total on till receipts or bills is not possible when the label is obtained, the professional must provide for information replacement measures. This applies in particular to small retailers and craft trades.

Request to the Community authorities and Member States

16. The Community authorities are called upon to define and make available to professionals, as quickly as possible, a European label in accordance with the description given above, specifically designed and exclusive, enabling European consumers to identify those professionals abiding by the rules of conduct set out in this agreement.
17. The national authorities are called upon to establish local Observatories on the transition to the Euro, as recommended by the Commission in its Recommendation of 23 April 1998 (paragraph 5). These shall be responsible for managing the label, monitoring compliance with commitments, and detailed evaluation of the system. It will be advisable to assess on the one hand the quality of the application of the agreement by the users of the label, and on the other hand the extent of the application of the practices proposed in the countries of the Union participating to the Euro zone.
18. These authorities shall be called upon to provide the Observatories and the professional and consumer associations with all the resources necessary to carry out the tasks assigned to them.

19. To the extent that professionals cannot by themselves finance all the training costs, consumers and professionals jointly ask the authorities to provide them with reproductions of Euro coins and notes on an appropriate medium, together with material for staff training. They also ask for some coins and notes to be available in advance enough before 1.1.2002, in order to facilitate the training and to allow the real start of their use as from 1.1.2002

PART II COMMITMENTS GIVEN BY PROFESSIONALS

Commitment No 1:

To use the conversion rate and the rules for rounding in all the following cases:

- dual labelling/pricing;
- payment;
- instruments to help with conversion (pocket calculators, converters, conversion tables...).

Commitment No 2:

Not to charge additional costs to consumers who opt to pay in Euros.

Commitment No 3:

To give minimum, visible, appropriate and permanent information on the following elements, in the form most appropriate to each type of trade and to its scale:

- opportunities for using the Euro in accordance with the changeover timetable (for non-cash transactions until 2001, notes and coins from 2002);
- the fact that neither the customer nor the trader shall be obliged to use the Euro during the transition phase;
- Euro notes and coins, at least two months before they actually come into circulation (information on their value and illustrations provided by the national central banks and relevant ministries);
- the rates and rules for conversion and rounding, and the fact that conversion will be carried out on the total; providing in particular examples of conversion and simple tools for doing it;
- the reference currency used in dual pricing calculations, both in consumer information material and on bills and invoices;
- the rules of conduct represented by the label;
- the address of the body responsible for managing the label, and opportunities for lodging complaints in the event of failure to honour commitments.

⁶ Council Regulation (EEC) No 3089/93 of 29 October 1993 amending Regulation (EEC) No 2299/99 on a code of conduct for computerised reservation systems (OJ L 278, 11.11.1993, p. 1).

Commitment No 4*:

To ensure, once the label has been obtained:

- Comprehensive dual indication:
 - on all products visibly marked as on special offer in the shop;
 - on purchase or discount vouchers;
 - of the total on till receipts or bills;
 - for products or services which must by law be displayed externally (particularly in the hotel and catering sector) or visible from the outside (in windows).
- Dual indication of a significant part of:
 - on products or services publicised in advertising leaflets;
 - on best-selling products or services in shops or catalogues;
 - for tariffs or price lists given to customers.
- Dual labelling as set out above, covering as wide a range of prices as possible, so as to increase understanding of scales of values.
- As much attention as possible to the requirements of blind and partially sighted people regarding the readability of information.

Once he has fulfilled the minimum requirements for obtaining the label, as set out above, the professional undertakes to increase steadily, at his own pace, the number of products or services for which dual pricing is provided. The objective shall be dual pricing for a majority of products and services by 1 July 2001.

Although professionals are free to provide dual pricing in respect of all prices indicated in national currency, the minimum obligation for dual pricing shall be limited to the sales price of the product or service.

** Specific provisions covering certain sectors (travel agencies, petrol pumps, SMEs, etc.) in respect of Commitment No 4 are set out in Part I of the agreement negotiated with consumer representatives (points 12 to 15).*

Commitment No 5:

To train staff in contact with the public so that they are able to understand and provide simple explanations about the Euro.

Commitment No 6:

To accept payments in Euros, in particular by card or cheque:

YES * NO*

** Delete as appropriate.*

The reply to this question will determine which label is used (label with payment in euros/label without payment in euros)

Information on the label

- This label is managed by:
- Any consumer who considers that a professional using the label does not comply with the six commitments set out above after 1 April 1999 should contact the body managing the label.

The professional signing this charter accepts the above commitments negotiated with consumer representatives.

Signature of the professional:

Accord entre les associations de consommateurs et les associations de professionnels de la distribution, du tourisme, de l'artisanat et des PME dans le cadre du passage à l'euro.

Les représentants des professionnels du commerce, du tourisme et de l'artisanat et ceux des consommateurs, avec l'appui de la Commission européenne, ont négocié l'ensemble des dispositions de cet accord. La première partie en précise les modalités de fonctionnement, la seconde les engagements négociés auxquels se tiendront les professionnels.

Leur objectif est de contribuer, dans de bonnes conditions mutuelles, à la compréhension de la mécanique de l'euro tant du côté des professionnels que de leurs clients, ainsi que de favoriser sa pratique, en particulier dans le secteur du tourisme. La confiance dans les rapports entre les professionnels et les consommateurs est fondamentale pour la réussite du passage à l'euro. Cet accord constitue une des mesures permettant de créer un environnement euro de confiance, tant en termes qualitatifs que quantitatifs.

PARTIE I MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT DE L'ACCORD PROFESSIONNELS CONSOMMATEURS

Label

1. Pour rendre publique l'acceptation des règles de conduite négociées dans l'accord, il est créé un label mis à la disposition des professionnels s'engageant à respecter ces règles.
2. Le label est un label européen simple, reconnaissable dans toute l'Europe, avec de possibles adaptations linguistiques sur son texte, le cas échéant.
3. Les règles de conduite et le label sont identiques dans toute l'Union. Cependant, le label distingue entre les professionnels qui adhèrent simplement à celles-ci et ceux qui, en plus, acceptent les moyens de paiement en euro.
4. Le système d'adhésion individuelle, qui peut être différent d'un pays à l'autre, est basé sur le principe de l'automatisme de l'attribution du label pour autant qu'il y ait une déclaration formelle du professionnel, sous forme d'une simple lettre accompagnée des règles négociées qu'il aura signées et qu'il s'engagera à respecter.
5. Le label est géré par un organisme neutre (paritaire), indépendant (en capacité de décision et en moyens) et à un niveau suffisamment décentralisé pour être proche des clients. Lorsqu'ils existent, les parties souhaitent que le label soit géré par les "Observatoires

de l'euro" dont la Commission a recommandé la création⁷.

La distribution du label pourra aussi être déléguée aux Chambres de Commerce, associations professionnelles ou autres organismes appropriés, en vue d'assurer une diffusion maximale.

Contrôle du respect des engagements et sanctions en cas de non respect

6. L'apposition du label implique que tous les engagements soient respectés. Cependant, dans la mesure où le taux de conversion ne sera connu que le 1^{er} janvier 1999, l'apposition du label à partir de cette date n'implique l'application de la totalité des dispositions en matière de double affichage des prix (engagement 4) qu'à partir du 1^{er} avril 1999.
7. Le contrôle du respect des engagements a posteriori devra être d'autant plus strict que le label est attribué sans contrôle a priori. Cette fonction de contrôle est conforme aux pratiques habituelles de chaque Etat membre et devrait être prise en charge par l'organisme neutre prévu au point 5, conformément à ses compétences, et dans la mesure du possible par les "Observatoires" dès que ceux-ci seront mis en place. Les associations de professionnels et de consommateurs pourront exercer un contrôle et introduire des plaintes en cas de non respect des engagements par un professionnel, selon les dispositions légales en vigueur dans chaque Etat membre.
8. L'entité chargée de la gestion aura la possibilité d'écrire au professionnel faisant l'objet d'une plainte pour lui signaler celle-ci, et l'inviter à faire part de ses observations ou à retirer son label.
9. Les litiges liés à l'utilisation du label seront résolus conformément au cadre légal en vigueur dans chaque Etat membre. Si le professionnel continue à utiliser le label sans respecter les engagements figurant dans la partie II, ces entités ou les associations professionnelles ou de consommateurs peuvent entamer une action judiciaire, sur base du non respect de la directive communautaire relative à la publicité trompeuse.⁸
10. Une liste positive des professionnels affichant le logo pourra éventuellement être gérée par l'entité gestionnaire de façon à faire connaître les professionnels qui suivent ces règles.
11. Les parties signataires de l'accord s'engagent à se réunir au début des années 2000 et 2001 pour faire le point de son application, sur la base des rapports des Observatoires et des travaux d'évaluation disponibles (dont ceux initiés par la Commission). L'accord pourrait être révisé et/ou complété à cette occasion.

⁷ Recommandation de la commission, du 23 avril 1998, concernant le dialogue, le suivi et l'information pour faciliter la transition vers l'euro (JOCE n° L130 du 1. 5.1998, p. 1).

⁸ Directive du Conseil du 10 septembre 1994 relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des Etats membres en matière de publicité trompeuse (JOCE n° L250 du 19.9. 1994, p. 17).

Dispositions spécifiques concernant le 4^{ème} engagement

12. Pour les documents d'information, catalogues, bons d'achat ou de réduction et étiquettes devant être nécessairement préimprimés avant le 1^{er} janvier 1999, les professionnels disposant du label peuvent ne pas avoir ce matériel en double indication, à condition que soient assurées des mesures d'information de remplacement. Cette disposition ne s'applique que pour l'année 1999.
13. Les professionnels du secteur du tourisme disposant du label pourront ne pas délivrer des billets ou titres de transport avec une double indication des valeurs si ceux-ci sont émis par des systèmes informatisés de réservation tels que ceux définis par le règlement 3089/93⁹, à condition de fournir au préalable au client, sur support papier, une information sur les prix en euro et en unité monétaire nationale.
14. Pour ce qui concerne la seule vente des produits pétroliers en station services, les professionnels de la distribution pétrolière disposant du label pourront ne pas pratiquer la double indication du prix final du produit sur les lieux de vente à condition que celle-ci figure sur le ticket de caisse conformément à l'engagement n°4. Le secteur pétrolier s'engage à fournir des mesures d'information de remplacement concernant les prix des produits pétroliers sur l'aire de distribution des stations services comme alternative à la double indication intégrée dans les équipements.
15. Si pour une raison technique au moment de la réception du label, il n'est pas possible de réaliser la double indication du total sur les tickets de caisse ou les factures, le professionnel doit assurer une mesure d'information de remplacement. Cette disposition concerne en particulier les petites entreprises de distribution ainsi que les artisans.

Requête aux autorités communautaires et aux Etats membres

16. Les autorités communautaires sont invitées à définir et à mettre au plus vite à disposition des professionnels un label européen spécifiquement conçu et exclusif conformément au descriptif ci-dessus afin de permettre au consommateur européen d'identifier les professionnels respectant les règles de conduite du présent accord.
17. Les autorités nationales sont invitées à mettre en place les Observatoires locaux du passage à l'euro tel que recommandés par la Commission dans sa recommandation du 23 avril 1998 (point 5), qui seront chargés de la gestion du label ainsi que du contrôle du respect des engagements, et de l'évaluation détaillée du dispositif. Il conviendra d'une part d'évaluer la qualité de l'application de l'accord par les détenteurs du label et d'autre part, la diffusion des pratiques proposées dans les pays de l'U.E. participant à la zone euro.
18. Ces autorités sont invitées à mettre à disposition des Observatoires et des associations de professionnels et

⁹ Règlement (CEE) n°3099/93 du Conseil du 29 octobre 1993 modifiant le règlement (CEE) n°2299/99 instaurant un code de conduite pour l'utilisation de systèmes informatisés de réservation (SIR) (JOCE n° L279 du 11.11.1993, p. 1)

de consommateurs tous les moyens nécessaires pour exercer les fonctions qui leur sont attribuées.

19. Dans la mesure où les professionnels ne peuvent pas financer à eux seuls tous les coûts de la formation, les consommateurs et les professionnels demandent conjointement que les autorités mettent à leur disposition des reproductions, sur un support approprié, des pièces et des billets euro, ainsi que du matériel pour la formation du personnel. De même ils souhaitent que des pièces et des billets soient disponibles suffisamment à l'avance, avant le 1.1.2002, pour des raisons de formation et pour permettre la véritable mise en route des paiements en euro dès le 1.1.2002.

PARTIE II ENGAGEMENTS DES PROFESSIONNELS

Engagement n° 1:

Seul le taux de conversion et les règles d'arrondissement réglementaires seront utilisés dans tous les cas suivants:

- Double affichage/double indication des prix et des valeurs;
- Paiement;
- Instruments d'aide à la conversion (calculatrices, convertisseurs tables de conversion, etc. ...).

Engagement n° 2:

Aucun frais supplémentaire ne sera mis à la charge du consommateur qui choisit de payer en unités euro.

Engagement n° 3:

Sous la forme la plus appropriée à chaque type de commerce et à sa dimension, une information minimale, visible, appropriée et à la disposition permanente des consommateurs sera donnée sur les éléments suivants:

- sur les possibilités d'usage de l'euro selon le calendrier du schéma de basculement (sous forme scripturale jusqu'en 2001, pièces et billets à partir de 2002);
- sur le fait que ni le client ni le commerçant ne sont obligés d'utiliser l'euro pendant la phase de transition;
- sur les pièces et billets en euro, au moins deux mois avant le début effectif de leur mise en circulation (sur base d'un matériel d'information reproduisant leur valeur et image mis à disposition par les banques centrales nationales et ministères concernés);
- sur les taux et règles de conversion et d'arrondi et sur le fait que les conversions sont effectuées sur le total; en donnant en particulier des exemples de conversion et en mettant à disposition des clients des outils simples de conversion;
- sur la monnaie de référence utilisée pour faire les calculs pour la double indication des prix, tant dans le matériel d'information remis aux consommateurs que sur les notes et les factures; sur les règles de conduites reflétées par le label;

- sur l'adresse de l'entité chargée de la gestion du label et des possibilités de réclamation en cas de non respect des engagements.

Engagement n°4*:

Dès l'obtention du label, le professionnel assurera:

- La double indication complète :
 - de l'ensemble des produits visiblement en promotion dans le magasin;
 - des bons d'achat ou de réduction;
 - du total sur les tickets de caisse ou les factures.
 - des produits ou services affichés à l'extérieur par obligation légale (dans l'hôtellerie et la restauration en particulier) ou vers l'extérieur (vitrines);
- La double indication d'une partie significative:
 - des produits ou services figurant dans les dépliants publicitaires;
 - des produits ou services les plus vendus en magasin ou sur catalogues;
 - les tarifs ou listes de prix mis à disposition des clients.

Le professionnel s'efforcera d'effectuer le double affichage prévu ci-dessus de façon à couvrir un éventail de prix aussi large que possible, afin d'accroître la compréhension des échelles de valeur.

Une attention particulière, autant que faire se peut, sera donnée aux demandes de lisibilité de l'information exprimées par les associations d'aveugles et malvoyants.

Une fois remplies les conditions minimales ci-dessus, nécessaires à l'obtention du label, le professionnel s'engage à accroître progressivement, à son rythme, le nombre de produits ou services faisant l'objet d'une double indication. Il se fixe comme objectif qu'une majorité des produits et services disposent d'une double indication au 1^{er} juillet 2001.

Bien que les professionnels soient libres d'assurer un double affichage sur la totalité des prix affichés en unités monétaires nationales, l'engagement minimal de double indication porte uniquement sur le prix de vente du produit ou service.

** Des dispositions spécifiques pour certains secteurs (agences de voyage, pompes à essence, PME...) concernant ce 4^{ème} engagement sont détaillées dans la première partie de l'accord négocié avec les représentants des consommateurs (points 12 à 15).*

Engagement n°5:

Les personnels en contact avec le public seront formés afin d'être en mesure de comprendre et de donner des explications simples sur l'euro.

Engagement n°6:

Les paiements en euro, notamment par carte ou par chèque seront acceptés:

OUI *

NON *

**Barrer la mention inutile.*

La réponse à cette question se traduit par l'apposition du label correspondant (label avec paiement en euro/label sans paiement en euro)

Information sur le label

- Ce label est géré par:
- Si un consommateur estime qu'un professionnel disposant du label ne respecte les 6 engagements précédents après le 1^{er} avril 1999, il s'adresse au gestionnaire du label.

Le professionnel signataire de cette charte accepte les engagements ci-dessus négociés avec les représentants des consommateurs.

Signature du professionnel:

