

**ASML****Käytännösäännöt****TELEMARKKINOINTI**

Toimeksiantaja ja telemarkkinointiyritys

5.4.2004 (päivitetty 1.9.2008)

## 1. Johdanto

Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry (jäljempänä ASML) on laatinut nämä käytännesäännöt noudatettaviksi toimeksiantajayrityksen (jäljempänä toimeksiantaja) ja puhelinmyyntiä kuluttajille harjoittavan telemarkkinointiyrityksen ja asiamiehen (jäljempänä toimeksisaaja) välisessä suhteessa. Käytännesääntöjen tarkoituksena on luoda yhtenäiset vähimmäistason pelisäännöt toimeksiantajan ja toimeksisaajan väliseen suhteeseen, varmistaa puhelinmyynnin korkea laatu, nostaa puhelinmyynnin arvostusta toimihenkilöiden, kuluttajien ja sidosryhmien keskuudessa sekä tehostaa puhelinmyyntiä.

Puhelinmyyjän ja kuluttajan välisestä suhteesta on erilliset käytännesäännöt.

Puhelinmyynnissä tulee ottaa huomioon lisäksi voimassa oleva lainsäädäntö sekä muut ASML:n käytännesäännöt.

Nämä käytännesäännöt sitovat ASML:n jäsenenä olevia toimeksiantajia ja toimeksisaajia. ASML:n jäsenyritykset löytyvät [www.asml.fi](http://www.asml.fi).

## 2. Soveltamisala

Käytännesäännöt koskevat toimeksiantajan ja toimeksisaajan välistä suhdetta puhelinmyynnistä kuluttajille. Puhelinmyynnillä tarkoitetaan näissä käytännesäännöissä kaikenlaista puhelimitse käytävää myyjän ja kuluttajan välistä keskustelua, jonka tarkoituksena on, että kuluttaja ostaa myyjän tarjoaman tavaran tai palvelun. Käytännesääntöjä sovelletaan sekä myyjän soittaessa kuluttajalle että kuluttajan soittaessa myyjälle.

Käytännesääntöjä sovelletaan kaikenlaisten tavaroiden ja palvelujen myyntiin puhelimella. Käytännesääntöjä sovelletaan myös asiakastapaamisaikojen varaamiseen ja varojen keräämiseen hyväntekeväisyystarkoituksiin. Käytännesääntöjä sovelletaan myös harjoitettaessa puhelinmyyntiä call tai contact centeristä tai muista yhteyskeskuksista.

- Käytännesääntöjä sovelletaan, kun ASML:n jäsenenä oleva toimeksiantaja tekee toimeksiannon liiton jäsenenä olevan toimeksisaajan kanssa tai antaa toimeksiannon liittoon kuulumattomalle toimeksisaajalle.
- Jos liittoon kuuluva toimeksisaaja käyttää puhelinmyynnissään alihankkijaa, joka ei kuulu liittoon, toimeksisaaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa näitä käytännesääntöjä.
- Toimeksiantajien tulee noudattaa käytännesääntöjä soveltuvin osin, kun puhelinmyyntiä harjoittaa toimeksiantajan palveluksessa oleva henkilö.

Toimeksiantajan ja toimeksisaajan tulee toiminnassaan noudattaa lisäksi ASML:n käytännesääntöjä puhelinmyyjän ja kuluttajan välisestä suhteesta.

## 3. Toimeksiantosuhde

Ennen toimeksiantosopimuksen tekemistä toimeksiantajan tulee saada seuraava selvitys toimeksisaajalta:

- toimeksisaajan kaupparekisteriote
- selvitys toimeksisaajan omistussuhteista ja johdossa olevista henkilöistä ja
- selvitys siitä, että toimeksisaaja on hoitanut työntekijöiden palkkaukseen liittyvät yhteiskunnalliset velvoitteensa.

ASML:n jäseninä olevat puhelinmyyntiyritykset ovat toimittaneet mallin työntekijöidensä kanssa tekemistään työsopimuksista liitolle hakiessaan sen jäsenyyttä. Jos toimeksiantaja tekee sopimuksen ASML:oon kuulumattoman toimeksisaajan kanssa, toimeksiantajan tulee pyytää toimeksisaajalta malli sen käyttämästä työsopimuksesta ennen toimeksiantosopimuksen tekemistä.

Toimeksiantajalla on oikeus pyytää toimeksisaajalta edellä mainittu selvitys milloin tahansa toimeksiantosuhteen aikana.

Toimeksiantaja ja toimeksisaaja tekevät puhelinmyyntiä koskevasta toimeksiannosta sopimuksen, jossa tulee sopia mm.

- näiden käytännesääntöjen noudattamiseksi tarpeellisista asioista,
- toimeksiantoon liittyvästä henkilötietojen käsittelystä (tarkemmin kohdassa 9) sekä
- kuluttajien kieltojen huomioonottamisesta.

Toimeksiantaja ei saa jakaa saman toimeksiannon soittolistaa eri toimeksisaajille samanaikaisesti (mukaan lukien omat myyjät).

#### **4. Puhelinmyyjien kouluttaminen**

Toimeksisaaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että sen palveluksessa olevat puhelinmyyjät ovat riittävästi koulutettuja ja perehdytettyjä tehtäväänsä. Koulutuksen tulee sisältää muuan muassa tietoa voimassa olevasta lainsäädännöstä, kuluttajien yksityisyyden huomioon ottamisesta sekä Puhelinmyyjän ja kuluttajan välisistä käytännesäännöistä sekä kulloisenkin toimeksiantosuhteen erityisvaatimuksista.

#### **5. Soveliaat yhteydenottoajat**

Puhelinmyynnissä tulisi kuluttajalle soitettaessa pyrkiä siihen, että kuluttajalle ei t arjottaisi puhelimitse toimeksiantajan samaa tuotetta tai palvelua 2 kuukauden kuluessa edellisestä soitosta, ellei kuluttaja ole yrityksen asiakas tai soitto perustu kuluttajan tahdonilmaisuun.

Toimeksisaajan tulee huolehtia siitä, että sen palveluksessa olevat puhelinmyyjät soittavat kuluttajille vain maanantain ja lauantain välisenä aikana. Sovelias soittoaika maanantaista perjantaihin on kello 9.00 – 20.30 ja lauantaisin kello 10.00 – 18.00. Sallittujen soittoaikojen ulkopuolella soittaminen on kielletty, jolleivät puhelinmyyjä ja asiakas ole nimenomaisesti sopineet toisin tai myytävän tuotteen luonteesta johdu muuta (esimerkiksi asuntoesittelyyn liittyvien asuntoluottojen tarjoaminen). Mikäli sunnuntaina on edellä selostetun mukaisesti sopivaa soittaa on sovelias soittoaika 12.00 – 18.00.

#### **6. Markkinoinnin ja myynnin lain ja hyvien tapojen mukaisuus**

Toimeksisaajan tulee huolehtia siitä, että sen palveluksessa olevat puhelinmyyjät tuntevat ja toimivat myös käytännössä voimassaolevan lainsäädännön ja hyvien tapojen edellyttämällä tavalla.

#### **7. Puhelinmyyntikiellot**

Yrityksen on ylläpidettävä kieltorekisteriä niistä kuluttajista, jotka ovat antaneet yritykselle lakiin perustuvan yrityskohtaisen markkinointikiellon.

ASML ylläpitää lisäksi yleistä Puhelintarjonnan rajoituspalvelua kuluttajille (ns. Puhelin-Robinson).

Toimeksiantaja vastaa siitä, että sen tuotteita tai palveluita markkinoitaessa ei soiteta kuluttajille, jotka ovat tehneet toimeksiantajalle yrityskohtaisen kiellon tai rajoituksen Puhelintarjonnan rajoituspalveluun. Toimeksiantajan ja toimeksisaajan tulee pyrkiä käyttämään järjestelmiä, jotka mahdollisimman ajantasaisesti ja tarkasti palvelevat kieltojen toteutumista.

Toimeksisaaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että sen palveluksessa olevat puhelinmyyjät antavat Puhelintarjonnan rajoituspalvelun palvelunumeron sellaisille kuluttajille, jotka sitä pyytävät.

#### Asiakkuuden tai muun asiallisen yhteyden vaikutus

Puhelintarjonnan rajoituspalvelussa oleva rajoitus ei estä olemassa olevan asiakassuhteen tai muun asiallisen yhteyden piiriin kiinteästi kuuluvan tarjonnan, lisätarjonnan tai muun viestinnän hoitamista yrityksen toimesta puhelimitse.

Yrityksen on syytä olla erityisen huolellinen siinä, että se on viestinyt kuluttajalle asiakkuuden tai asiallisen yhteyden sisällön ja sen rajat siten, että yrityksellä ja kuluttajalla on mahdollisimman sama käsitys hyödykkeistä, palveluista, tarjonnasta, asiakkuuden tai asiallisen yhteyden laajuudesta sekä kestosta ja muista asiakkuuden tai asiallisen yhteyden piiriin kuuluvista olennaisista asioista.

#### **Puhelintarjonnan rajoituspalvelun käyttö**

On suositeltavaa, että soittaessa kuluttajalla soittoluettelon puhdistamisesta Puhelintarjonnan rajoituspalvelua vasten on kulunut vähemmän kuin yksi kuukausi. Kuluttajille ei saa soittaa, jos soittoluettelon puhdistamisesta Puhelintarjonnan rajoituspalvelua vasten on kulunut yli kolme kuukautta.

### **8. Toimeksisaajan velvoitteet työnhakijoita ja työntekijöitä kohtaan**

Toimeksisaajan tulee huolehtia siitä, että hakiessaan uusia työntekijöitä ilmoittelulla lehdissä ja muulla tavalla, työpaikkaa etsiville annetaan totuudenmukainen ja realistinen kuva ansaintamahdollisuuksista ja muista työsuhteen ehdoista.

Toimeksisaaja on velvollinen tekemään puhelinmyyjänsä kanssa kirjallisen työsopimuksen, josta tulee käydä ilmi työsuhteen keskeiset ehdot. Toimeksisaajan tulee kiinnittää erityisesti huomiota palkanmaksua koskevien ehtojen selkeyteen ja ymmärrettävyyteen.

### **9. Tietosuoja**

Toimeksisaajan toimeksiantoa hoitaessaan kuluttajilta saamat henkilötiedot ovat toimeksiantajan omaisuutta. Toimeksisaaja ei saa kerätä ja tallettaa toimeksiantosuhteen perusteella kuluttajilta saaduista henkilötiedoista omaa henkilörekisteriään. Toimeksiantosuhteen päätyttyä toimeksisaaja on velvollinen palauttamaan kaikki henkilötiedot toimeksiantajalle.

Edellä mainittua ei sovelleta silloin, kun toimeksisaaja on itse muussa yhteydessä kerännyt ja tallettanut omiin henkilörekistereihinsä asiakkaita tai potentiaalisia asiakkaita koskevia henkilötietoja.

Toimeksiantajan on sovittava toimeksisaajan kanssa henkilötietolain mukaisesta tietojen käytöstä toimeksiantannon suorittamisessa kuten tietojen käytöstä, luovuttamisesta ja palauttamisesta. Lisäksi on sovittava siitä, miten toimeksiantosuhteen kestäessä ja sen päätyttyä toimeksiantajalla on oikeus päästä toimeksisaajan toimitiloihin tarkastamaan

toimeksisaajan avustuksella tämän käytössä olevat toimeksiantajan rekisterit.

Toimeksisaaja on velvollinen ilmoittamaan toimeksiantajalle toimeksiantoa hoitaessaan saamansa asiakastietojen muutokset (esimerkiksi nimen- ja osoitteenmuutokset ja tieto henkilön kuolemasta).

## 10. Toimeksisaajan toiminnan seuranta ja valvonta

Toimeksisaajan tulee toimittaa toimeksiantosuhteen kestäessä toimeksiantajalle

- verovelkatodistus jokaisen kalenterivuoden helmi- ja elokuussa
- tilinpäätösasiakirjat kuukauden kuluessa siitä, kun ne käsitelty yhtiökokouksessa tai vastaavassa toimeksisaajayrityksen toimielimessä ja
- tieto toimeksisaajan omistussuhteissa tapahtuneista muutoksista ja johtotehtävissä olevien henkilöiden vaihdoksista heti, kun ne ovat tapahtuneet.

Toimeksiantaja on velvollinen asettamaan jokaiseen toimeksisaajalle antamaansa soittoluetteloon tarpeellisen määrän kontrollihenkilöitä, joiden avulla voidaan pitää huolta puhelinmyynnin korkeasta laadusta.

Toimeksiantajayrityksen tulee valvoa sopivalla tavalla, että sen kanssa sopimussuhteessa olevat puhelinmyyntirytykset ja niiden myyjät noudattavat puhelinmyyjän ja kuluttajan välisiä käytännesääntöjä. Toimeksiantajan tulee järjestää tehokkaat menettelytavat, jos toimeksiantaja havaitsee puhelinmyyntirytyksen tai sen puhelinmyyjän rikkoneen näitä käytännesääntöjä.

## 11. Sääntöjen valvonta

ASML:n telemarkkinointiryhmä valvoo näiden käytännesääntöjen noudattamista. Yksittäiset liiton jäsenenä olevaa toimeksiantajaa tai toimeksisaajaa koskevat yhteydenotot sääntöjen noudattamatta jättämisestä ASML saattaa nopeasti tiedoksi kyseiselle yritykselle asian pikaiseksi selvittämiseksi. Ensisijainen tavoite on selvittää asia osapuolten välisin neuvotteluin. ASML:n jäsenenä olevalla yrityksellä ja liiton toimistolla on oikeus kirjallisesti saattaa näiden käytännesääntöjen sekä Puhelinmyyjän ja kuluttajan välisten käytännesääntöjen väitetty merkittävä rikkominen liiton telemarkkinointiryhmän käsiteltäväksi. Telemarkkinointiryhmän on kuultava kyseistä toimeksiantajaa tai toimeksisaajaa asiassa. Telemarkkinointiryhmällä on oikeus antaa toimeksiantajalle tai toimeksisaajalle kirjallinen huomautus käytännesääntöjen rikkomisesta. Telemarkkinointiryhmällä on oikeus päättää kirjallisen huomautuksen julkistamisesta sopivaksi katsomallaan tavalla.

Jos toimeksiantajan tai toimeksisaajan on sääntöjen vastainen toiminta on jatkuvaa ja luonteeltaan olennaista, telemarkkinointiryhmällä on oikeus saattaa asia ASML:n hallituksen käsiteltäväksi. Jos hallitus havaitsee toimeksiantajan tai toimeksisaajan rikkoneen käytännesääntöjä olennaisesti ja toimineen selkeästi säännöistä piittaamatta, hallitus voi erottaa jäsenen ASML:n sääntöjen mukaisesti. Hallituksen tulee kuulla kyseistä toimeksiantajaa tai toimeksisaajaa asiassa ja antaa kohtuullinen määräaika toiminnan muuttamiseksi sääntöjen mukaiseksi.

Jos ASML:n hallitus on erottanut liiton jäsenenä olleen toimeksisaajan, liiton jäsenenä olevien toimeksiantajien tulee ilmoittaa ASML:lle kirjallisesti 30 päivän kuluessa tiedustelun saatuaan, aikooko se jatkaa sopimussuhdettaan kyseisen toimeksisaajan kanssa.