



## **PUHELINMYYNIN RAJOITUSPALVELU - PUHELIN-ROBINSON – USEIN KYSYTTYJÄ KYSYMYKSIÄ**

### **Mikä Puhelintarjonnan rajoituspalvelu eli Robinson-palvelu on?**

Lain mukaan kuluttaja voi antaa puhelinmyyntiä koskevan kiellon yhdelle yritykselle kerrallaan. Tämän yksittäiskiellon lisäksi ASML:n jäsenyritykset ovat kehittäneet kuluttajille toimialapalvelun, jossa kuluttaja voi palveluun soittamalla laajemmin rajoittaa itseensä kohdistuvaa puhelintarjontaa. Kaikki ASML:n jäsenyritykset ovat sitoutuneet noudattamaan kuluttajan palveluun antamaa rajoitusta toiminnassaan. Palvelu on tarjolla suomen kielellä.

Vastaava palvelua tarjotaan myös muissa Euroopan maissa ja ASML:n palvelu perustuu kansainväliseen yhteistyöhön (The Global Convention of Marketing Preference Services).

### **Miten rajoituksen voi antaa?**

Rajoitus tehdään soittamalla palvelunumeroon 0600 13404 (0,39€/min+pvm, jonotus maksuton). Rajoituksen antaminen palvelussa perustuu puheentunnistukseen, jossa soittaja puhumalla ohjaa rajoituksen antamista.

Huom. koska kyseessä on palvelunumero, siihen ei voida yhdistää puheluita jotka soitetaan sellaisesta puhelinliittymästä johon on asetettu palvelunumeroesto.

### **Mitä palveluun ilmoittautuminen tarkoittaa?**

Palvelua käyttävät sadat yritykset tarkistavat säännöllisin väliajoin kuluttajien puhelinnumerot Robinson-rekisteristä. Rajoitus on voimassa 3 vuotta kerrallaan. Rekisteripalvelu yrityksille on toteutettu tietoturvallisesti ja yritysten rekisterin käyttö perustuu erillisiin maksullisiin sopimuksiin. Rajoitustietoja saa käyttää vain kuluttajien rajoitusten huomioimiseen.

### **Miten kattava rajoitus on eli mitkä yritykset käyttävät Robinsonia?**

Useat sadat yritykset mukaan lukien kaikki suurimmat markkinoijat (ASML:n jäsenyritykset sekä runsas määrä muita yrityksiä ja yhteisöjä) käyttävät rekisteriä säännöllisesti toiminnassaan. Palvelu on aikoinaan suunniteltu yhteistyössä viranomaisten ja eri sidosryhmien kanssa.

### **Kuka voi tehdä ilmoituksen Robinson-palveluun?**

Liittymäsopimuksen tehnyt kuluttaja sekä työsuhdepuhelimestaan puhelinetaua maksava käyttäjä voi tehdä itseään koskevan rajoituksen. Alaikäisen lapsen huoltaja voi tehdä lapsensa puhelinliittymää koskevan rajoituksen, jos huoltaja on tehnyt liittymäsopimuksen.

### **Voiko asiakasyritykseni edelleen soittaa minulle?**

Sinä kuluttajana valitset kenen yrityksen asiakkaana ja asiakastarjousten kohteena haluat olla. Palveluun ilmoittautuminen ei estä tarjontaa sinuun voimassa olevassa asiakassuhteessa olevalta yritykseltä. Jos haluat kieltää asiakassuhteenkin tarjonnan, voit tehdä lain tarkoittaman erillisen kiellon kyseiselle yritykselle heidän soittaessaan sinulle.

Jos olet pyynnöllä tai muulla tavoin ilmaissut toivovasi yrityksen lähestyvän sinua puhelimitse jossain asiassa, ei rajoitus luonnollisesti tällöin estä yritystä soittamasta sinulle tahdonilmaisusi mukaisesti

### **Voiko työsuhdepuhelimensa numeron ilmoittaa palveluun?**

Kuluttaja voi ilmoittaa palveluun yksityiskäytössä olevan oman työsuhdepuhelimensa, josta hän maksaa puhelinedun verotusarvon. Henkilön on tällöin syytä huomioida, että hän voi edelleen lainsäädännön mukaan saada työsuhdepuhelimeensa yrityshenkilönä yritystuotteita koskevaa tarjontaa puhelimitse.

### **Mitä jos puhelinnumeroni muuttuu?**

Tee uusi rajoitus soittamalla palvelunumeroon.

### **Mihin otan yhteyttä, jos joku yritys soittaa minulle rajoituksesta huolimatta?**

Ensimmäiseksi pyri selvittämään asia soittavan yrityksen kanssa jo puhelinsoiton aikana. Tarkista ASML:n verkkosivuilta, että onko yritys ASML:n jäsen. Voit ilmoittaa asiasta ASML:lle. ASML käyttää ilmoituksen tietoja vain ja ainoastaan asian selvittämiseen yhdessä kyseisen yrityksen kanssa.

### **Poistaako johonkin arvontaan tai kilpailuun osallistuminen Robinson-rajoituksen tai estää sitä toimimasta?**

Ei. Arvontojen yms. yhteydessä informoidaan kuluttajaa lakiin perustuen siitä, että ”tietoja voidaan käyttää suoramarkkinointiin henkilötietolain mukaisesti”. Tämä ei tarkoita, että kuluttajan ilmoittautuminen Robinson – palveluun jotenkin mitätöityisi arvontaan tai kilpailuun osallistumisen myötä. Robinson rekisteriä käyttävä yritys ei siis voi tällä perusteella ohittaa tekemääsi rajoitusta.

### **Milloin ja miten rajoitus tulee uudistaa?**

Palvelu on voimassa 3 vuotta ilmoittautumisesta. Jos kuluttaja haluaa vielä 3 vuoden jälkeen jatkaa palvelua, on suositeltavaa, että hän soittaa palveluun rajoituksen päättymisen jälkeen tai 1-3 kuukautta ennen palvelun päättymistä.

### **Miksi palveluun soittaminen on maksullista?**

Palvelu on yritysten vapaaehtoiseen toimintaan perustuva Puhelintarjonnan rajoittamispalvelu ja sen ylläpito aiheuttaa kustannuksia mm. palveluun tarvittavan työvoiman, tekniikan ja rekisteritoiminnan osalta. Pienenä osana kokonaiskustannusten kattamista ja palvelun mahdollistamista on aikoinaan yhdessä viranomaisten kanssa neuvotellen päätetty asettaa hyvin kohtuullinen hinta kuluttajan puhelulle. Puhelun hintaa ei ole nostettu palvelun perustamisen jälkeen. Palvelua hyödyntävät yritykset maksavat valtaosan kustannuksista.

### **Entä tekstiviestimarkkinointi?**

Tekstiviesti- ja muu sähköinen suoramarkkinointi vaatii lainsäädännön pääsäännön mukaan luvan kuluttajalta (asiakassuhteessa tietyt poikkeukset). Tämän vuoksi ei ole tarpeen ollut ottaa tällaista markkinointia palvelun piiriin.

### **Entä markkinatutkimuspuhelut?**

Eräät tutkimuslaitokset tai yritykset tekevät joskus puhelimitse erityyppisiä tutkimuskyselyitä. Robinson-palvelu ei tarkkaan ottaen koske näitä soittoja, mutta monet tutkimuksia tekevät tahot käyttävät kuitenkin Robinson-palvelua, eivätkä soita rajoituksen antaneille. Tutkimuksen tekijälle voi aina soiton tapahtuessa kuitenkin antaa henkilötietolain tarkoittaman erillisen kiellon.

### **Voiko yritys ilmoittaa yrityspuhelimiensa numeroita Robinson-palveluun?**

Ei voi, Robinson-palvelu on perustettu kuluttajia varten. Yrityksellä on sähköisen viestinnän tietosuojalain mukaan oikeus kieltää sille suunnattu telemarkkinointi antamalla kielto soittavalle yritykselle. Yritysten luontaiseen rooliin elinkeinotoiminnan harjoittajina kuuluu markkinointiviestinnän vastaanottaminen. Tämän vuoksi yrityksille ei ole Suomessa olemassa erillistä Robinson-palvelua.