

ASML**Käytännösäännöt**

TELEMARKKINOINTI

Puhelinmyyjä ja kuluttaja

5.4.2004 (päivitetty 1.9.2008)

1. Johdanto

Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry (jäljempänä ASML) on laatinut nämä käytännesäännöt noudatettaviksi puhelinmyyjänä toimivan henkilön (jäljempänä myyjä) ja asiakkaana olevan kuluttajan (jäljempänä kuluttaja) välisessä suhteessa. Käytännesääntöjen tarkoituksena on luoda yhtenäiset vähimmäistason pelisäännöt myyjän soittaessa kuluttajalle, varmistaa puhelinmyynnin korkea laatu, nostaa puhelinmyynnin arvostusta toimihenkilöiden, kuluttajien ja sidosryhmien keskuudessa sekä tehostaa puhelinmyyntiä.

Toimeksiantajan ja telemarkkinointiyhtiön välisestä suhteesta on erilliset käytännesäännöt.

Puhelinmyynnissä tulee ottaa huomioon näiden käytännesääntöjen ja voimassa olevan lainsäädännön lisäksi muut ASML:n käytännesäännöt. ASML:n muut käytännesäännöt ja lista jäsenyrityksistä löytyvät ww.asml.fi.

2. Soveltamisala

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

Käytännesääntöjä sovelletaan kaikenlaisten tavarain ja palvelujen myyntiin puhelimella. Käytännesääntöjä sovelletaan myös silloin, kun myyjä toimii call tai contact centerissä tai muussa yhteyskeskuksessa. Pankki-, vakuutus- ja sijoitustuotteiden myyntiin, asiakastapaamisaikojen varaamiseen ja varojen keräämiseen hyväntekeväisyystarkoituksessa silloin, kun varojen keräämisen yhteydessä ei myydä kuluttajalle tavaraa tai palvelua, ei kuitenkaan sovelleta käytännesääntöjen kohtaa 5. Rahoituspalveluiden etämyynnissä on noudatettava, mitä niistä säädetään erikseen kuluttajansuojalaissa ja rahoituspalveluita koskevissa erityissäädöksissä.

- Käytännesääntöjä sovelletaan ASML:n jäsenenä olevan toimeksisaajan myyjien toimintaan.
- Käytännesääntöjä sovelletaan myös silloin, kun liiton jäsenenä oleva toimeksiantaja antaa puhelinmyyntiä koskevan toimeksiannon liittoon kuulumattomalle puhelinmyyntiyhtiölle ja sen myyjille.
- Jos liittoon kuuluva puhelinmyyntiyhtiö käyttää puhelinmyynnissään alihankkijoita, jotka eivät kuulu liittoon, puhelinmyyntiyhtiö vastaa siitä, että alihankkijan myyjät noudattavat näitä käytännesääntöjä.
- ASML:n jäsenenä olevat puhelinmyyntiyhtiöt ja muut jäsenyritykset, joiden palveluksessa tai toimeksiantosuhteessa on puhelinmyyntiä harjoittavia myyjiä, ovat velvollisia pitämään huolta siitä, että myyjät tuntevat nämä käytännesäännöt ja noudattavat niitä.
- Toimeksiantajien tulee huolehtia näiden käytännesääntöjen sisällön selvittämisestä ja noudattamisesta silloin, kun puhelinmyyntiä harjoittaa yksittäinen asiamies tai toimeksiantajan palveluksessa oleva myyjä.

3. Hyvä tapa puhelinmyynnissä

3.1 Hyvän tavan mukaisuus

Myyjä ei saa käyttää kuluttajan kannalta hyvän tavan vastaista tai muutoin kuluttajan kannalta Sopimatonta menettelyä. Jos kuluttaja ilmaisee haluavansa lopettaa puhelun, tulee kuluttajan tahtoa kunnioittaa. Tällöin myyjän tulee hyvästellä kuluttaja kohteliaasti ja lopettaa puhelu.

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

Myyjä saa soittaa 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.

Myyjän on kerrottava kuluttajalle heti puhelinkeskustelun alussa nimensä ja soiton kaupallinen tarkoitus. Kulutusluoton myöntämistä ei saa käyttää pääasiallisena markkinointikeinona, jollei myynnin kohteena ole kulutusluotto.

3.2 Totuudenvastaisten ja harhaanjohtavien menettelytapojen kielto

Myyjä ei saa käyttää edistääkseen myyntiä totuudenvastaisia eikä harhaanjohtavia menettelytapoja.

Myyjän tulee ilmoittaa kuluttajalle selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla tarjoamansa tavaran tai palvelun nimi, hinta, maksuajat ja -erät sekä muut tilauksen kannalta olennaiset ehdot (ks. tarkemmin kohta 5). Myyjän tulee rakentaa myyntipuheensa päätuotteen eikä kylkiäisten, markkinointiarpajaisten tai vastaavien varaan. Kiellettyä on erityisesti ilmaislahjojen, erilaisten koko myynnin kohderyhmälle tarjottavien rahallisten etujen ja mahdollisten arvonnain voittojen käyttäminen myynnin keskeisenä sisältönä.

Myyjä ei saa käyttää itse keksimiään tai sponsoroimiaan tilaushintoja tai muita kaupan ehtoja.

Myyjän tulee käydä keskustelun päätteeksi läpi kuluttajan kanssa tekemänsä sopimuksen sisältö, jotta kuluttaja ymmärtää tekemänsä sopimuksen oikeudet ja velvoitteet. Myyjän tulee ilmoittaa kuluttajalle, että hänelle toimitetaan kirjallinen tai sähköinen vahvistus, jossa käydään läpi sopimuksen keskeinen sisältö.

3.3 Negatiivinen sopimussidonta

Kuluttajalla tulee olla mahdollisuus suorittaa valintansa vapaasti. Myyjä ei saa lähettää kuluttajalle ilman tämän tilausta muita kuin ilmaisia lahjoja, näytteitä tai vastaavia. Kuluttajalle lähetettävästä materiaalista tulee käydä tällöin selvästi ilmi, ettei hänen tarvitse maksaa mitään eikä hänellä ole velvollisuutta palauttaa lahjaa tai näytettä ja ettei hänen muutenkaan tarvitse reagoida lähetykseen.

3.4 Hinnasta, hintavertailuista ja hinnan alentamisesta ilmoittamisesta

Myyjän tulee kertoa kuluttajalle tarjoamansa tavaran tai palvelun hinta selkeästi. Kuluttajalle tulee ilmoittaa selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla tavaran tai palvelun kokonaishinta sekä kaikki tilauksesta aiheutuvat kulut, jolleivät ne sisälly tavaran tai palvelun hintaan. Jos kylkiäisenä tarjottavan tavaran saaminen edellyttää toisen hyödykkeen ostamista, markkinoinnissa tulee ilmoittaa selvästi vastikkeen suuruus. Markkinoinnissa ei saa käyttää tällöin ilmaisua ”ilmaiseksi”, vaan esimerkiksi ilmaisua ”kaupan päälle”.

Myyjä ei saa johtaa kuluttajaa harhaan hintavertailujen avulla. Hintavertailun kohteina olevien tavaroiden ja palvelujen tulee olla keskenään vertailukelpoisia.

Myyjä ei saa ilmoittaa tavaran tai palvelun hintaa alennetuksi enempää kuin se tosiasiallisesti alittaa samasta hyödykkeestä ennen tarjousmyyntikampanjan alkamista perityn hinnan. Vertailuhintana ei saa käyttää tilapäisesti ennen tarjousmyyntikampanjaa korotettua hintaa.

3.5 Kylkiäiset ja yhdistetyt tarjoukset

Kylkiäiset eivät saa hallita myyjän myyntipuhetta, vaan päähuomio tulee kiinnittää myytävään tavarahan tai palveluun. Kun myyjä käyttää kylkiäisiä tai yhdistettyjä tarjouksia, kuluttajalle tulee ilmoittaa selkeästi laissa säädetyt tiedot. Näitä tietoja ovat

- 1) tarjouksen sisältö (kuvaus siitä, mitä tavaroita tai palveluja kuluttajalle tarjotaan yhteisellä hinnalla). Kun kuluttajalle tarjotaan kylkiäistä, markkinoinnissa tulee ilmoittaa, että hän saa lisäedun ilman eri veloitusta.
- 2) tarjouksen arvo (tarjouksen arvo on hyödykkeiden erillishinnat – tuotepaketin kokonaishinta). Jos myyjä tarjoaa kuluttajalle kahta tai useampaa samanvertaista tuotetta, kuluttajalle tulee ilmoittaa lisäksi kunkin tuotteen erillishinta. Arvoa ei kuitenkaan tarvitse ilmoittaa, jos hyödykkeen hinta erikseen hankittuna alittaa 10 euroa.
- 3) tarjouksen hyväksikäyttämistä koskevat ehdot, erityisesti tarjouksen kesto sekä määrälliset ja muut rajoitukset.

Mikäli kylkiäiseen tai yhdistettyyn tarjoukseen liittyy ehtoja, tulee näistä kertoa kuluttajalle.

3.6. Markkinointiarpajaiset

Myyjä ei saa käyttää markkinointiarpajaisia siten, että ne hallitsevat keskustelua kuluttajan kanssa. Myyjän tulee kertoa kuluttajalle olennaiset tiedot arpajaisista, kuten alkamis- ja päättymispäivä, arvannon päivämäärä, arvannon suoritustapa ja ohjeet siitä, miten arvannon tulokset voi tarkastaa ja miten niistä tiedotetaan. Myyjän tulee ilmoittaa selkeästi kuluttajalle, että tämä voi osallistua markkinointiarpajaisiin, vaikka hän ei hanki myyjän tarjoamaa tavaraa tai palvelua.

4. Puhelinmyyntikiellot

Myyjä ei saa soittaa kuluttajalle, ns. yrityssääntöjen (ASML:n käytännesäännöt - Toimeksiantaja ja telemarkkinointiyritys) 7-kohdassa tarkoitettua asiakassuhteen tai asiallisen yhteyden piiriin kuulumatonta myyntipuhelua, jos kuluttaja on tehnyt toimeksiantajalle yrityskohtaisen kiellon tai hänellä on rajoitus Puhelintarjonnan rajoituspalvelussa. Toimeksiantaja sopii tämän kohdan toteuttamisen perusteista puhelinmyyntiyrityksen kanssa toimeksiantoa koskevassa sopimuksessa.

Jos myyjä soittaa edellä tarkoitetun myyntipuhelun sellaiselle kuluttajalle, joka kertoo, että hän on tehnyt rajoituksen Puhelintarjonnan rajoituspalveluun, myyjän tulee merkitä muistiin kuluttajan nimi ja puhelinnumero, soittoaika ja –päivä sekä sen yrityksen nimi, jonka tarjoamaa tavaraa tai palvelua hän myi kuluttajalle. Kun myyjä on saanut edellä mainitut tiedot kuluttajalta, hänen tulee lopettaa puhelu kuluttajan kanssa kohteliaasti yrittämättä myydä hänelle tarjolla olevaa tavaraa tai palvelua.

Myyjän tulee kuluttajan pyynnöstä antaa hänelle ne puhelinnumerot, joihin soittamalla kuluttaja voi ilmoittautua Puhelintarjonnan kieltorekisteriin.

5. Myyjän tiedonantovelvollisuus kuluttajalle

Myyjän tulee antaa kuluttajalle ennen tilauksen tekemistä kuluttajansuojalaissa säädetyt tiedot. Useat tiedoista ovat sellaisia, jotka tulevat esiin luontevasti normaalin puhelinmyyntikeskustelun aikana. Osa tiedoista on puolestaan sellaisia, että niitä on puhelinkeskustelun aikana vaikea käydä läpi. Kaikki kuluttajansuojalaissa säädetyt tiedot tulee antaa sopimuksen syntymisen jälkeen kuluttajalle annettavassa vahvistuksessa. Toimeksiantajayritys huolehtii yleensä vahvistuksen toimittamisesta kuluttajalle myyjän antamien tietojen perusteella.

Myyjän tulee soittaessaan kuluttajalle antaa puhelinkeskustelun aikana ennen kuin kuluttaja tekee sopimuksen seuraavat tiedot:

- 1) puhelinmyyntiyrityksen nimi ja katuosoite
- 2) kuvaus myytävästä tavarasta tai palvelusta
- 3) hinta-, toimitus- ja maksuehdot
- 4) hintatiedot, jos myyjä käyttää erityishintaista palvelu- tai muuta vastaavaa numeroa, jonka hinta on normaalin puhelun hintaa suurempi
- 5) kuinka kauan tarjous on voimassa ja
- 6) tieto peruuttamisoikeudesta tai jollei kuluttajalla ole lain mukaan peruuttamisoikeutta, maininta peruuttamisoikeuden puuttumisesta.

Myyjän tulee toimittaa edellä mainitut ja muut toimeksiantajayrityksen pyytämät tiedot toimeksiantajayritykselle mahdollisimman pian, koska peruuttamisaika alkaa kulua aikaisintaan siitä, kun kuluttaja saa vahvistuksen.

Edellä selostetun osalta on huomioitava, että kuluttajan soittaessa myyjälle myyjän tiedonantovelvollisuus voi toteutua esimerkiksi kuluttajan saaman myyntikatalogin tai markkinointikirjeen taikka palveluntarjoajan www-sivujen sisältämien tietojen avulla.

Rahoituspalveluihin liittyvistä tiedonantovelvollisuuksista on omaa erityislainsäädäntöä.

6. Kuluttajan tietosuoja

Jos kuluttaja haluaa tutustua toimeksiantajayrityksen tai puhelinmyyntiyrityksen laatimiin rekisteriselosteisiin, myyjän tulee kertoa, missä ne ovat saatavilla. Jos kuluttaja kysyy, mistä hän voi saada lisätietoja henkilötietojen käsittelystä toimeksiantajayrityksessä ja puhelinmyyntiyrityksessä, myyjän tulee ilmoittaa nämä tiedot kuluttajalle.

Toimeksiantajayrityksen myyjälle toimittamat henkilörekisterit ovat toimeksiantajayrityksen omaisuutta. Myyjän lopettaessa toimeksiantajayrityksen tavaroiden tai palveluiden myymisen, myyjän tulee palauttaa kaikki henkilötiedot puhelinmyyntiyritykselle, joka toimittaa ne edelleen toimeksiantajayritykselle.

7. Myyjien toiminnan valvonta

Jokaisen puhelinmyyntiyrityksen tulee valvoa myyjiensä toimintaa ja järjestää tehokkaat menettelytavat, jos puhelinmyyntiyritys havaitsee myyjän rikkoneen näitä käytäntesääntöjä.