

SCCFs och SWEDMAs etiska regler vid telefonförsäljning mellan näringsidkare

Sveriges Callcenter Förening, SCCF, och SWEDMA har i samråd med Svensk Handel antagit att följande regler ska gälla vid samtal till näringsidkare i marknadsföringssyfte.

1. Inför påringningen

- Företaget bör i uppdragsavtal klargöra att Uppdragsgivaren bär ansvar för efterlevnad av lag- och etikregler och bör även klargöra på vilket sätt Företaget kan medverka till att säkerställa att efterlevnad av MFL.

2. Vid påringning

- Vid påringning skall den uppringde kunna avläsa i eventuell nummerpresentatör från vilket nummer samtalet kommer och kunna åter ringa till det uppringande Företaget för att få besked om vem som har ringt och anledning till att påringning skett.

3. Under pågående samtal

- Operatören ska alltid inleda med att presentera sig med korrekta namnuppgifter och på vems uppdrag samtalet utförs. Den uppringande ska även efter förfrågan få information om var Operatören är anställd. Operatören ska alltid agera ärligt och lyhört samt respektera Den uppringdes önskan om att avsluta samtalet när så uttrycks.
- Vid beställning ska följande information tydligt verifieras:
 - Att kunden är införstådd med vad köpet innebär
 - Att övrig information som är relevant vid köpet noteras
- Vid köp ska en orderbekräftelse tydligt och i lugn takt läsas upp för Kunden. Bekräftelsen ska sammanfatta beställningen och gällande övergripande köpevillkor såsom de har beskrivits under samtalet. Företaget ska förvissa sig om att Kunden är införstådd med dessa villkor. Det åligger Företaget att i efterhand kunna påvisa att Kunden har varit införstådd med villkoren för beställningen.
- Om samtalet eller delar av detta spelas in av Företaget i syfte att använda inspelningen som ett avtalsunderlag ska Kunden underrättas om detta innan inspelning påbörjas.

4. Efter samtal

- Kunden ska inom sju arbetsdagar från ett försäljningssamtal som lett till en beställning erhålla en faktura alternativt bekräftelse på beställningens omfattning och innehåll. Fakturan alternativt bekräftelsen ska innehålla uppgift om pris, avtalstid, uppsägningsvillkor, övriga villkor samt kontaktuppgifter och öppettider till kundtjänst. Kundtjänsten ska kunna nås per telefon, fax och e-post.
- Kunden har ångerrätt i sju arbetsdagar från det att Kunden har erhållit fakturan alternativt bekräftelsen. Om produkten eller tjänsten skickas ut eller om avtalet träder i kraft innan en bekräftelse eller fakturan har mottagits gäller sju arbetsdagens ångerrätt från det datum Kunden fått produkten eller då tjänsten påbörjats.

- Företaget ska avstå från att driva betalningskrav i ärenden där ovanstående riktlinjer har efterlevts på ett bristfälligt sätt och bristen framstår som väsentlig.
- I de fall Företaget agerar på uppdrag av en Uppdragsgivare gäller riktlinjerna i tillämpliga delar för både Företaget och Uppdragsgivaren. Det åligger Företaget att informera sin Uppdragsgivare om denna överenskommelse och dess regler.

Definitioner

Med Företaget avses den som genomför påringningen.

Med Uppdragsgivaren avses den som ger uppdraget till Företaget att genomföra en telemarketingaktivitet.

Med Den uppringde och Kund avses den som tar emot samtalet av Företaget

Med Operatör avses den som genomför dialogen med Den uppringde/Kunden för Företagets räkning.