

Branschöverenskommelse mellan Svensk Handel och SCCF – Sveriges Callcenter Förening avseende god sed vid telefonförsäljning mellan näringsidkare

Denna branschöverenskommelse avseende god sed vid telefonförsäljning mellan näringsidkare har tagits fram gemensamt av Svensk Handel och Sveriges Callcenter Förening (SCCF). Överenskommelsen ska tillämpas av SCCFs medlemmar, liksom av medlemmarna i Swedma, Swedish Direct Marketing Association, som också ställer sig bakom överenskommelsen. Överenskommelsen ska publiceras av Svensk Handel i anslutning till Varningslistan på www.svenskhandel.se. Överenskommelsen ska också publiceras på SCCFs, respektive Swedmas hemsidor, www.sccf.se och www.swedma.se.

1. Vid påringning ska Den uppringde kunna avläsa i eventuell nummerpresentatör från vilket nummer samtalet kommer och kunna ringa åter till det uppringande Företaget för att få besked om vem som har ringt och anledningen till att påringning skett.
2. Operatören ska alltid inleda med att presentera sig med korrekta namnuppgifter och på vems uppdrag samtalet utförs. Den uppringde 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.

3. 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 faktura har mottagits gäller sju arbetsdagers ångerrätt från det datum Kunden fått produkten eller då tjänsten påbörjats.

4. 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.
5. Företaget ska avstå från att driva betalningskrav i ärenden där ovanstående riktlinjer har efterlevts på ett bristfälligt sätt och bristen framstår som väsentlig.
6. 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.

Definitionsförteckning

Med Företaget avses det företag som genomför påringningen.

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

Med Den uppringde och Kunden avses den som tar emot samtalet från Företaget.

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

Överenskommelsen gäller tills vidare och har upprättats i två likalydande exemplar varav parterna har tagit var sitt.

Svensk Handel

Sveriges Callcenter Förening

Stockholm 2008-06-26
Ort och datum

Stockholm 2008-06-27
Ort och datum

Dag Klackenbergh
Dag Klackenbergh

Johan Talenti
Johan Talenti