

Belangrijke aandachtspunten Cendris Consumentenadressen

Hier volgen in het kort de gebruiksregels voor de Cendris consumentenadressen. Zie voor een volledig overzicht de Algemene Voorwaarden van Cendris. Deze kunt u downloaden van de site www.adressen.nl (onderaan de pagina).

- De gegevens die u afneemt mag u éénmalig gebruiken voor wervingsdoeleinden.
- De afgenomen contactgegevens mag u uiterlijk tot 4 weken na levering gebruiken. Daarna moeten de gegevens worden vernietigd.
- De contactgegevens die u bij respons op uw mailing ontvangt mag u in uw database opslaan.
- De overige contactgegevens moeten na verzending vernietigd worden.
- Uitingen dienen te voldoen aan de Nederlandse Reclame Code, zie www.reclamecode.nl. Dit betekent o.a. dat de "uiting" aan bepaalde voorwaarden moet voldoen bijvoorbeeld:
 - De uiting mag niet nodeloos kwetsend zijn.
 - Reclame mag niet misleidend zijn.
 - Reclame behoort naar vorm en inhoud zodanig te zijn dat het vertrouwen in de reclame niet wordt geschaad.
 - Zonder te rechtvaardigen mag reclame niet appelleren aan gevoelens van angst of bijgelovigheid
 - Reclame mag niet strijdig zijn met het algemene belang, openbare orde of goede zeden
 - Reclame dient in overeenstemming te zijn met de wet, de waarheid, de goede smaak en fatsoen.
- U dient zich te houden aan de geldende wetgeving en in de branche geaccepteerde gedragscodes.
 - Indien u telefoonnummers huurt, dient u zich te houden code- en richtlijnen telemarketing, zie www.opta.nl en www.wgcc.nl en www.bel-me-niet.nl
 - Bel-me-niet register
 - Vanaf 1 oktober 2009 geldt de wettelijke verplichting van het gebruik van het Bel-me-niet-register bij "ongevraagde" telefonische communicatie richting consumenten.
 - U bent als adverteerder zelf verantwoordelijk voor de controle met het Bel-me-niet-register (op eventuele telefoonnummer blokkades).
 - Ook al heeft Cendris het bestand al ontdebeld met BMNR, raden wij aan om dit bestand alsnog langs het BMNR te halen. De adverteerder dient over een download of markeerlicentie te beschikken.

- De adverteerder is namelijk te allen tijde eindverantwoordelijk en aansprakelijk over ontstane klachten.
- De bestandseigenaar en/of de doorleverancier kunnen niet aansprakelijk worden gesteld.
- Bij direct mail dient u zich te houden aan de DDMA Privacy Code, zie www.ddma.nl.
- In elke mailing dient u aan te geven hoe de consument zich bij u kan afmelden (laten blokkeren) indien hij geen prijsstelt op verdere reclamemailings van u.
- Bij selectie op leeftijd mag de **exacte leeftijd** niet gecommuniceerd worden. Voorbeeld: " Beste 65 jarige" is niet toegestaan!

N.B. In de adressedselectie kunnen een aantal controleadressen zitten.

Bij twijfel of advies kunt u natuurlijk altijd contact opnemen met een van onze doelgroepadviseurs.

Telefoonnummer: 088 - 236 37 47

E-mail: Info@cendris.nl

Belangrijke aandachtspunten bij Telemarketing

Hieronder volgen enkele belangrijke punten waarop gelet moet worden bij telemarketing:

- De telemarketingactie moet altijd in overeenstemming zijn met de wet, maar ook met de codes- en richtlijnen voor telemarketing, de Nederlandse Reclame Code, de waarheid, de goede smaak en het fatsoen.
- Bij ieder telefonisch verkoopgesprek moet de klant actief op 2 zaken gewezen worden. Bovendien moet (indien van toepassing) gezorgd worden voor de uitvoering van de consequenties:
 - Bel-me-niet-register (BMNR)
 - Vanaf 1 oktober 2009 geldt de wettelijke verplichting van het gebruik van het BMNR bij "ongevraagde" telefonische communicatie richting consumenten.
 - U bent als adverteerder zelf verantwoordelijk voor de controle met het BMNR (op eventuele telefoonnummer blokkades).
 - Ook al heeft Cendris het bestand al ontdebeld met BMNR, raden wij aan om dit bestand alsnog langs het BMNR te halen. De adverteerder dient over een download of markeerlicentie te beschikken.
 - De adverteerder is namelijk te allen tijde eindverantwoordelijk en aansprakelijk over ontstane klachten.
 - De bestandseigenaar en/of de doorleverancier kunnen niet aansprakelijk worden gesteld.
 - Recht van verzet
 - De consument wordt verteld dat hij/zij zich kan afmelden voor telefonische verkoop van het desbetreffende bedrijf. De consument hoeft niet te motiveren waarom
- Indien klant het wenst: onmiddellijk tussentijds beëindigen gesprek
- Inspreken antwoordapparaat / voicemail van de consument is niet toegestaan
- Verplicht vermelden aan het begin van het gesprek:
 - Wie bent u (of "wie is adverteerder")
 - Doel/aanleiding gesprek
 - Duur van het gesprek
 - Komt het gesprek gelegen
- Er mag alleen gebeld worden op werkdagen tussen 9.00 – 22.00 uur en op zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur
- Aanbiedingen aan minderjarigen zijn niet toegestaan
- Een onbehoorlijke of misleidende benadering is niet toegestaan, bijvoorbeeld
 - Verkoopgesprek als marktonderzoek/enquête verpakken
 - Suggestieve vraagstelling

- Er mag niet geappelleerd worden aan gevoelens van angst of bijgelovigheid
- De uiting mag niet kwetsend zijn en ook niet strijdig met het algemene belang, de openbare orde of de goede zeden

Deze opsomming is niet uitputtend. Bovendien kunnen aan deze tekst geen rechten worden ontleend. Voor meer details verwijzen we naar de volgende sites:

- Bel-Me-Niet Register (www.bel-me-niet.nl)
- Code Telemarketing (www.ddma.nl)
- Opta (www.opta.nl)
- Werkgeversvereniging Contactcenters (www.wgcc.nl)
- Nederlandse Reclame Code (www.reclamecode.nl)

Bij twijfel of advies kunt u natuurlijk ook altijd contact opnemen met een van onze doelgroepadviseurs.

Telefoonnummer: 088 - 236 37 47

E-mail: Info@cendris.nl