

LABAS PRAKSES KODEKSS

Par komerciālu paziņojumu sūtīšanas komercpraksi, izmantojot telemarketingu

1. Preambula

- 1.1. Lai veicinātu ikvienas fiziskas personas – komerciāla paziņojuma saņēmēja (tālāk tekstā – Komerciāla paziņojuma saņēmējs) ikdienas gaitu netraucētu darbību un privātuma aizsardzību, šo labas prakses kodeksu (tālāk tekstā – Kodekss) parakstījušie komersanti, kā arī vēlāk pievienojušies citi komersanti (tālāk tekstā visi kopā – Komersanti) apņemas uzturēt augstus profesionālās ētikas standartus komerciālu paziņojumu sūtīšanā, izmantojot telemarketingu.
- 1.2. Kodekss ir apliecinājums Komersantu vēlmei darboties saskaņā ar vispāratzītiem komercdarbības principiem, Eiropas Savienības ietvaros pieņemtām tiesību piemērošanas vadlīnijām un Latvijā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem. Komersanti apņemas savā ikdienas darbībā veikt pasākumus, lai stiprinātu Komerciālu paziņojumu saņēmēju tiesību nodrošināšanu un neradītu šaubas par Komersanta darbības godprātīgumu un nepārkāptu komerciālo paziņojumu sūtīšanas noteikumus, izmantojot telemarketingu.
- 1.3. Kodeksā izmantotās definīcijas atbilst Latvijā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem, jo īpaši tās ir tulkojamas saskaņā ar Informācijas sabiedrības pakalpojumu likumu, Reklāmas likumu un Negodīgas komercprakses aizlieguma likumu.
- 1.4. Kodekss neattiecas uz Komersanta veiktu komerciālu paziņojumu sūtīšanu, izmantojot telemarketingu, tādiem Komerciāla paziņojuma saņēmējiem, kas ir šī Komersanta klienti. Kodekss neattiecas uz biznesa piedāvājumu izteikšanu juridiskām personām, sazinoties ar to pārstāvjiem.

2. Telemarketinga darbības noteikumi

- 2.1. Atbilstoši Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma 9.panta trešajai daļai un saskaņā ar personu datu apstrādes un privātās dzīves aizsardzības pamatprincipiem komerciālu paziņojumu sūtīšana, izmantojot telemarketingu, ir pieļaujama tikai tad, ja komersants iepriekš – pirms izsauktā numura sastādīšanas – no konkrētā Komerciāla paziņojuma saņēmēja, kam tiks sniegts komerciāls paziņojums, pierādāmā veidā ir saņēmis informētu un nepārprotamu piekrišanu komerciāla paziņojuma saņēmēja personas datu apstrādei un konkrētā pieslēguma numura izmantošanai komerciālu paziņojumu saņemšanai, izmantojot telemarketingu.
- 2.2. Komerciāla paziņojuma saņēmēja piekrišana tās pašas sarunas laikā, kad tiek izteikts komerciāls paziņojums, nav uzskatāma par iepriekš dotu piekrišanu un šāda piekrišana nav atbilstoša Kodeksa nosacījumiem.
- 2.3. Piekrišanas saņemšanai telemarketinga nolūkiem komersanti ir tiesīgi izmantot tikai likumīgus un ētiskus paņēmienus, vienlaikus neierobežojot personas tiesības uz privāto dzīvi. Nav pieļaujama jebkāda maldinoša vai agresīva komercprakse, lai veicinātu komerciāla paziņojuma saņēmēja piekrišanu saņemt komerciālus paziņojumus, izmantojot telemarketingu.

3. Iepriekš dotas piekrišanas nosacījumi

- 3.1. Par iepriekšēju piekrišanu uzskatāma piekrišana, kas ir saņemta šādos veidos:
 - 3.1.1. Komerciāla paziņojuma saņēmējs personīgi vai izmantojot pasta pakalpojumus, ir sazinājies ar Komersantu, lai sniegtu savu piekrišanu telemarketinga zvanu saņemšanai uz Komerciāla paziņojuma saņēmēja norādīto telefona numuru;
 - 3.1.2. Komerciāla paziņojuma saņēmējs, telefoniski sazinoties ar Komersantu, mutiski informē Komersantu par savu piekrišanu telemarketinga zvanu saņemšanai uz konkrēti norādīto telefona numuru;
 - 3.1.3. Komersants saņēmis Komerciāla paziņojuma saņēmēja piekrišanu telemarketinga zvanu saņemšanai uz Komerciāla paziņojuma saņēmēja norādīto telefona numuru caur internetu, e-pastu vai citiem elektronisko sakaru līdzekļiem.

Komerčiāla paziņojuma saņēmējs tiek informēts par pieslēguma numuru, kurā tiks izteikts komerciāls paziņojums, un Komerčiāla paziņojuma saņēmēja personas datu apstrādes mērķi un apstrādes pamatu.

- 3.2. Komerčiāla paziņojuma saņēmēja piekrišanai ir jābūt skaidrai un nepārprotamai, kā arī brīvi izteiktai, veicot aktīvu darbību, piemēram, paziņojumu par savu piekrišanu telemārketinga zvanu saņemšanai uz konkrēti norādītu pieslēguma numuru, nosūtot caur pastu, e-pastu, internetā pieejamu atsevišķu izvēles lauku vai citiem elektronisko sakaru līdzekļiem ar nosacījumu, ka Komerčiāla paziņojuma saņēmēju var skaidri un nepārprotami identificēt. Iepriekš atzīmēti lauki, piekrišanas ietveršana kopējā noteikumu tekstā vai komerciāla paziņojuma saņēmēja klusēšana vai atturēšanās no darbības un tml. pasīva rīcība Kodeksa ietvaros nav uzskatāma par iepriekš dotu piekrišanu.
- 3.3. Pirms piekrišanas saņemšanas komersantam ir pienākums Komerčiāla paziņojuma saņēmējam nodrošināt skaidru informāciju par līdzekļiem, kādus izmantojot tiks izplatīti komerciālie paziņojumi, kāda rakstura informācija tiks izplatīta, cik ilgi šī piekrišana būs spēkā un kādā veidā attiecīgais Komerčiāla paziņojuma saņēmējs var atsaukt savu sākotnēji izteiktu piekrišanu komerciālu paziņojumu saņemšanai, izmantojot telemārketingu. Komersants nodrošina, ka Komerčiāla paziņojuma saņēmējam ir iespēja piekrišanu jebkurā laikā atsaukt tik pat vieglā veidā, kā tā ir dota.
- 3.4. Lai ievērotu Komerčiāla paziņojuma saņēmēja intereses un tiesības uz privātās dzīves neaizskaramību, ja kopš pēdējās komunikācijas ar Komerčiāla paziņojuma saņēmēju, no kura ir saņemta iepriekšēja piekrišana, ir pagājuši seši mēneši, Komersantam ir pienākums aktualizēt no jauna šādas piekrišanas statusu, ievērojot Kodeksā ietvertos piekrišanas saņemšanas nosacījumus.
- 3.5. Ja kāds no šī Kodeksa piekrišanas kritērijiem nav izpildīts, ir izpildīts tikai daļēji vai arī komersants nevar skaidri pierādīt šādas piekrišanas spēkā esamību, uzskatāms, ka šādas piekrišanas nav vispār.
- 3.6. Komersantiem ir pienākums sekot līdzi un ieviest iekšējas procedūras, tai skaitā arī attiecībā uz to pilnvarotajām personām vai aģentiem, lai nodrošinātu, ka komerciālu paziņojumu sūtīšana, izmantojot telemārketingu, tiek nekavējoties pārtraukta, ja no Komerčiāla paziņojuma saņēmēja komersants nav saņēmis Kodeksam atbilstošu piekrišanu vai arī tā ir atsaukta.

4. Kodeksa spēkā stāšanās un grozīšana

- 4.1. Kodekss stājas spēkā un kļūst saistošs nākamā dienā pēc tam, kad attiecīgais Komersants ir parakstījis šo Kodeksu.
- 4.2. Jebkuri grozījumi Kodeksā izdarāmi rakstveidā un tie stājas spēkā ar brīdi, kad to parakstījuši visi Komersanti, kam Kodekss ir saistošs.
- 4.3. Katrs Komersants, kurš Kodeksu parakstījis, to publicē savā mājas lapā internetā.
- 4.4. Kodekss ir saistošs šeit zemāk uzskaitītajiem Komersantiem, kas parakstījuši Kodeksu, un jebkuram citam komersantam, kas pievienojies šim Kodeksam vēlāk. Citi komersanti pievienojas Kodeksam, parakstot pielikumā pievienoto Apliecinājuma veidlapu un nosūtot to Kodeksu iepriekš parakstījušiem Komersantiem.
- 4.5. Komersantu atbildība par Kodeksa pārkāpumiem tiek skatīta atbilstoši spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.
- 4.6. Komersants var atsaukt savu pievienošanos Kodeksam ne vēlāk kā 3 mēnešus iepriekš, nosūtot rakstisku paziņojumu Kodeksa dalībniekiem.

SIA "Bite Latvija" Tatjana Čaina
SIA "TELE2" INIGARŠ EGERIOKA
Izstrīpas Patēntāju interešu aizsardzības asociācija Latvija
LEKA Imants Muuli
LTA Jānis Lelis
SIA "LMT" Viestavs Locāns

Rīgā, 2016. gada 24. augustā