



ÖREBRO

Tagen av styrgrupp Ökat brukarinflytande 090515  
Reviderad 2013-09-23, 2014-09-12

## Marknadsföring - riktlinje

Marknadsföringslagen och god marknadsföringssed gäller för alla tjänster inom valfrihetsmodellen i Örebro kommun

Marknadsföringen skall bedrivas sanningsenligt, sakligt, tillförlitligt och enligt god sed. Överord och jämförande fraser får inte användas. Marknadsföringen skall ge en verklig bild av de erbjudna tjänsternas betydelse.

Information som lämnas får alltså inte vara vilseledande. Väsentlig information får inte utelämnas i marknadsföringen så att framställningen blir vilseledande. Om informationen är oklar, obegriplig eller tvetydig jämföras det med att information utelämnats.

Uppgifterna om priserna skall ges på ett sätt som gör prisjämförelser möjliga. Av marknadsföringen skall det också klart framgå vad som ingår i ett pris.

Öppna eller förtäckta jämförelser med andra tjänsteproducenter är inte tillåtet. Den information som brukare får skall vara sådan att den inte ger brukaren missuppfattningar eller väcker oréalistiska förväntningar på tjänsten.

I annonseringen är det tillåtet att använda information om de kvalitetssäkringssystem som används och utfallet av dessa. Det är även tillåtet att använda resultatet i den upphandlande myndighetens brukarundersökning. Källan ska framgå i annonsen.

Den egna leverantörspresentationen som upphandlande myndighet publicerar är tillåtet för utföraren att använda i egen marknadsföring.

Utföraren kan i sin marknadsföring referera till att man har ett kontrakt med Örebro kommun att utföra tjänster inom valfrihetsystemet.

### Utnyttjandet av brukare i marknadsföringen

En brukares namn, en bild av personen eller andra uppgifter som gör honom/henne identifierbar får inte användas i marknadsföringen utan brukarens medgivande.



ÖREBRO

Tagen av styrgrupp Ökat brukarinflytande 090515  
Reviderad 2013-09-23, 2014-09-12

### **Aggressiv marknadsföring**

En utförare får inte använda trakasserier, tvång, våld, hot eller liknande i sin marknadsföring.

Det är inte tillåtet att göra personliga besök i konsumentens hem utan en överenskommelse som grundar sig i en önskan att få kontakt med utföraren.

Det är inte tillåtet att aktivt påverka individens och dennes förmåga att fatta ett välgrundat val av utförare.

### **Tillsyn av marknadsföringen**

Den marknadsföring som utförarna bedriver övervakas av godkännande myndighet.

Otillbörlig marknadsföring kan utgöra avtalsbrott och därmed vara grund för hävning av godkännandet om brister i marknadsföringen trots påpekande inte åtgärdas