

2024-04-24



## STADGAR

formaterade: Svenska (Sverige)

### FÖRENINGEN KONTAKTA SVERIGE

(ORG. NR. 802410-7578)

Detta dokument har antagits vid årsstämma 24~~6~~ april och extra stämma 27~~xx~~ september 2024~~4~~.

2024-04-24

### 1. Namn, säte och räkenskapsår

Föreningen Kontakta Sverige är en ideell förening med organisationsnummer 802410-7578 ("KONTAKTA") och har sitt säte i Stockholm. KONTAKTAs räkenskapsår och verksamhetsår omfattar tiden från och med den 1 januari till och med den 31 december.

### 2. Föreningens ändamål och uppdrag

KONTAKTA har som ändamål att verka för alla medlemsföretag som arbetar med kundservice och försäljning på distans. KONTAKTA ska driva sådana frågor som är gemensamma för medlemsföretagen och skapa förutsättningar för att medlemsföretagen ska kunna bedriva sin kundservice och försäljning på distans seriöst samt affärsmässigt.

### 3. Medlemskap

Medlem ska vara juridisk person som arbetar med kundservice och försäljning på distans i Sverige.

Medlemskapet omfattar all kundservice och försäljning på distans som den juridiske personen bedriver i egen regi eller med hjälp av tredje part (externa aktörer).

Medlem ska bedriva sin kundservice och försäljning på distans i enlighet med Kontaktas vid var tid gällande stadgar.

KONTAKTA har tre typer av medlemskap:

*Aspirant Medlem* - i huvudsak eller delvis verksamma inom service och försäljning på distans.

Vid ansökan om fullvärdigt medlemskap i Kontakta, erhåller sökande inledningsvis ett

Aspirantmedlemskap i en period om upp till 18 månader.

*Fullvärdig Medlem* - i huvudsak eller delvis verksamma inom service och försäljning på distans;

*Associerad Medlem* – bedriver annan verksamhet än service och försäljning på distans, men som har intresse av att stödja KONTAKTAs ändamål.

#### 3.1. Medlemsvillkor

Ansökan om medlemskap ska göras skriftligen via angivna ansökningsblanketter och kompletteras med erforderliga underlag enligt följande:

- Registreringsbevis;
- Uppgifter om ägare;
- Ansvarsförsäkring;
- Årsredovisning jämte revisionsberättelse; och
- Namngiven kontaktperson gentemot KONTAKTA.

Behörig(a) företrädare för den juridiska personen ska underteckna ansökan och intyga att inlämnade dokument är korrekta samt att den sökande juridiska personen vid ansökan och under medlemskapet i KONTAKTA förbinder sig att:

- följa KONTAKTAs vid var tid gällande stadgar;
- följa årsmötets och styrelsens beslut;
- följa och tillämpa vid var tid gällande svensk lagstiftning;
- följa och tillämpa branschpraxis och för KONTAKTA vid var tid gällande etiska regler; och
- lojalt medverka till att KONTAKTAs ändamål och uppdrag upprätthålls och utvecklas.

#### 3.1.1 Tillägg vid ansökan om att bli Fullvärdig Medlem

Utöver vad som anges i punkt 3.1 ovan ska den sökande juridiska personen vid ansökan om att bli Fullvärdig Medlem ska den sökande juridiska personen utöver vad som anges i punkt 3.1 ovan även

2024-04-24

lämna följande uppgifter och bifoga underlag som styrker dessa enligt direktiv på ansökningsblankett:

- information avseende de kollektivavtal som den juridiska personen ingått samt vilket eller vilka kollektivavtal den juridiska personen tillämpar; eller (för det fall den juridiska personen inte har ingått gällande kollektivavtal)
  - information som styrker att den juridiska personen och dess anställda och/eller uppdragstagare omfattas av motsvarande villkor och försäkringar som relevant kollektivavtal annars skulle ha omfattat. Underlag ska bifogas enligt direktiv på ansökningsblankett.
  - Information om att anställd tjänsteman enligt anställningsavtal ska ha rätt till månatlig garantilön som lägst ska motsvara kollektivavtalad branschnivå. Underlag ska bifogas enligt direktiv på ansökningsblankett.
- den information som i övrigt begärs av Kontakta från tid till annan på ansökningsblanketten om medlemskap.

Ansökande juridisk person som bedriver kundservice eller försäljning ska redogöra för de eventuella underleverantörer som används för respektive verksamhet och styrka att dessa bolag efterlever gällande lagar och regelverk samt att respektive bolag lojalt medverkar till att KONTAKTAs ändamål och uppdrag upprätthålls och utvecklas.

Ansökande juridisk person som är ett s.k. outsourcingbolag ska därutöver komplettera dess ansökan med tre referenser (företag och kontaktpersoner).

### 3.1.2 Tillägg Aspirantmedlemskap

Fullvärdigt medlemskap inleds av ett aspirantmedlemskap upp till 18 månader. Ansökan om Fullvärdigt medlemskap ska ske i enlighet med punkt 3.1 och 3.1.1 ovan samt i de fall den juridiska personen är ett s.k. outsourcingbolag ska ansökan därutöver kompletteras med tre referenser (företag och kontaktpersoner).

Som framgår av punkt 3.5 nedan får en Aspirant Medlem inte använda sig av KONTAKTAs kännetecken.

Under aspiranttiden ska den sökandes förmåga att leva upp till samtliga ställda krav för fullvärdigt medlemskap bedömas. Bedöms aspirantmedlem leva upp till samtliga ställda krav godkänner styrelsen en övergång till Fullvärdigt medlemskap.

Om den juridiska personen bedöms att inte leva upp till samtligt ställda krav för medlemskap eller att styrelsen beslutar att den juridiska personen inte ska bli Fullvärdig Medlem, har den juridiska personen ej rätt att fortsätta vara Aspirant Medlem.

3.2 Ansökan om medlemskap ska ställas till KONTAKTAs styrelse och ska skickas till KONTAKTAs kansli. Ansökan ska prövas och avgöras av KONTAKTAs styrelse. Vid prövningen ska den sökandes förmåga att leva upp till samtliga ställda krav för aktuellt medlemskap bedömas.

KONTAKTAs styrelse har rätt att medge undantag från ingivande av handlingar vid prövning av ansökan liksom infordra uppgifter och handlingar även från annan inför bedömning av inträdesansökan.

Den juridiska personen ska för att bli antagen som medlem vid tillfället för prövningen av medlemsansökan bedömas efterleva KONTAKTAs stadgar och ha förmåga kunna göra detta under överskådlig tid. Även om en juridisk person som söker medlemskap uppfyller samtliga angivna krav har KONTAKTA rätt att avslå den juridiska personens ansökan om medlemskapet bedöms kunna

2024-04-24

skada förtroendet för KONTAKTA och/eller marknaden avseende kundservice och försäljning på distans i övrigt.

Efter det att KONTAKTAs styrelse har fattat beslut (godkännande eller avslag) ska den sökande kontaktas av KONTAKTAs kansli. Beslut ska meddelas skriftligen. KONTAKTAs styrelse har inte skyldighet att motivera sitt beslut och styrelsens beslut kan ej överklagas.

3.3 Alla nya medlemmar ska genomgå KONTAKTAs medlemsdag. Minst en ledande befattningshavare som företräder medlemskapet hos företaget och en per site, ska senast ett år efter det att medlemskapet godkänts ha genomgått medlemsdagen. Därefter är det medlems ensidiga ansvar att löpande tillse att alltid dessa ledande befattningshavare minst vart femte år, eller minst en annan ledande befattningshavare som företräder medlemskapet hos företaget och en per site alltid har genomgått KONTAKTAs medlemsdag.

3.4 Efter det att medlemskap beviljats i KONTAKTA, ska medlem följa de åtaganden och villkor som stadgarna anger samt lojalt och aktivt medverka till att KONTAKTAs ändamål och uppdrag upprätthålls och utvecklas.

3.5 KONTAKTAs immateriella rättigheter, såsom KONTAKTAs logotyp eller dylikt, får endast användas av Fullvärdig Medlem eller Associerad Medlem.

3.6 Medlem ska till KONTAKTA så snart som praktiskt möjligt anmäla sådant förhållande eller förändring som skulle kunna innebära att medlemmen inte uppfyller kraven för medlemskap eller förhållande som kan påverka KONTAKTA eller KONTAKTAs uppdrag.

3.7 För det fall stadgarna för medlem som är statlig myndighet innefattar avsteg från de författningar eller liknande som gäller för myndigheten, gäller författning och dylikt framför stadgarna.

3.8 Övergår rörelse, vilken drivs av medlem, till annan innehavare som önskar överta medlemskapet i KONTAKTA och därmed ställning som medlem, ska denne till KONTAKTA inkomma med ny ansökan enligt punkt 3.1 ovan.

#### 4. Årlig granskning av medlemmar

KONTAKTA följer årligen upp alla medlemmar genom en självdeklaration, där medlemmen ska intyga att medlemmen fortsätter följa de åtaganden och villkor som medlemskap i KONTAKTA anger.

Process för självdeklaration sker enligt vid var tid gällande beskrivning och det åligger medlem att följa de åtaganden och tidsangivelser processen anger.

I det fall medlem inte inkommer med självdeklaration inom 10 arbetsdagar efter skriftlig anmodan därom kan KONTAKTAs styrelse inleda process för uteslutning eller besluta om disciplinära åtgärder i enlighet med punkt 6.

KONTAKTA eller en av KONTAKTA anlitad representant äger rätt att besöka medlem för att säkerställa efterlevnad av medlemskapets åtaganden och villkor.

#### 5. Medlems utträde

5.1 Medlems ansökan om utträde ur KONTAKTA ska ske skriftligen till KONTAKTAs styrelse och ska skickas till KONTAKTAs kansli. Ansökan anses inkommen den dag den inkommit till KONTAKTAs kansli.

5.2 Medlem är vid utträde ur KONTAKTA skyldig att iakttä en uppsägningstid om sex månader. Medlem ska fullgöra samtliga sina skyldigheter enligt stadgarna fram till och med den tidpunkt då medlem utträtt ur KONTAKTA då medlems rättigheter och skyldigheter gentemot KONTAKTA upphör.

5.3 KONTAKTAs immateriella rättigheter, såsom KONTAKTAs logotyp eller någon form av angivande av föreningstillhörighet, får inte användas av den som utträtt ur KONTAKTA.

#### **6. Medlems uteslutning och andra disciplinära åtgärder**

Ärenden rörande medlemmars efterlevnad av stadgar och villkor för medlemskap ska alltid hanteras av Kontaktas kansli. För det fall Kontaktas kansli bedömer att ett ärende kan påverka Kontakta eller Kontaktas uppdrag, ska fråga om uteslutning lyftas till styrelsen.

6.1 Medlem kan efter styrelsens beslut uteslutas ur KONTAKTA om:

- medlem underlåter att iakttaga sina skyldigheter enligt stadgar eller inte längre uppfyller villkoren för medlemskap;
- medlem handlar i strid med KONTAKTAs ändamål eller i övrigt förvållat KONTAKTA skada;
- medlem inställt sina betalningar, inlett ackordsförhandlingar eller förfarande enligt lag om företagsrekonstruktion, trätt i likvidation eller försatts i konkurs; eller
- medlem brister i sin betalningsskyldighet mot KONTAKTA och inte betalar sin skuld inom angiven frist.

6.2 Om det finns anledning att anta att skäl till uteslutning av medlem kan föreligga, hanteras ärendet enligt följande:

- Ärende som kan föranleda en eventuell uteslutning av medlem dokumenteras av KONTAKTA [och hanteras enligt vid var tid för ärendet gällande rutin](#);
- Kontaktperson för medlemmen kontaktas av KONTAKTAs kansli skriftligen;
- Medlem ska inom 10 dagar till KONTAKTAs kansli inkomma med svar som i förekommande fall bland annat ska innehålla förslag och plan för åtgärd av rådande brist eller brister samt tidplan för detta;
- KONTAKTAs kansli kan eventuellt godkänna medlems åtgärdsplan, som tidsätts och överenskomms skriftligen. Det är vidare medlemmens ensidiga ansvar att till KONTAKTAs kansli inkomma med underlag som styrker åtgärder enligt överenskommen plan;
- I de fall medlem inkommer med erforderliga underlag eller genomför överenskomna åtgärder, kan styrelsen komma att fatta beslut i ärendet.

Om medlem underlåter att inkomma med det underlag som anges ovan eller inte genomför ålagda åtgärder, kan styrelsen fatta beslut om omedelbar uteslutning av medlem utan uppsägningstid.

6.3 Om medlem skadar KONTAKTA eller den bransch KONTAKTA företräder kan KONTAKTAs styrelse i särskilda fall besluta om omedelbar uteslutning av medlem utan uppsägningstid och utan att KONTAKTAs styrelse behöver vidta de åtgärder som anges i punkt 6.2.

6.4 Styrelsen äger rätt att som alternativ till uteslutning i särskilda fall tilldela medlem erinran eller varning. Varning kan förenas med ett vitesbelopp om högst 10 000 kr som förfaller till betalning med omedelbar verkan vid beslut och som tillfaller KONTAKTA.

6.5 Styrelsen är inte skyldig att motivera beslut om uteslutning eller annan disciplinåtgärd. Styrelsens beslut ska meddelas skriftligen. Styrelsens beslut kan inte överklagas. Beslut om uteslutning eller annan disciplinåtgärd kan offentliggöras.

2024-04-24

6.6 I och med uteslutning bortfaller medlems rättigheter och skyldigheter gentemot KONTAKTA. Medlem är dock skyldig att fullgöra sina skyldigheter enligt punkten 7.4 nedan. KONTAKTAS immateriella rättigheter, såsom KONTAKTAs logotyp eller någon form av angivande av föreningstillhörighet, får inte användas efter beslut om uteslutning.

## 7. Avgifter

7.1 Medlem ska till KONTAKTA årligen erlægga en av KONTAKTAs årsmöte fastställd medlemsavgift.

7.2 Medlem ska till Kontakta Sverige Service AB (Org. nr 556611-8047) ("Servicebolaget") årligen erlægga en av KONTAKTAs årsmöte styrelse fastställda serviceavgifter. ~~Styrelsen äger rätt att fastställa serviceavgift för medlem som inträder under verksamhetsåret.~~

7.2.1 Serviceavgiften för Fullvärdig och Aspirant Medlem beräknas utifrån följande grundprinciper:

- Omsättning, i de fall medlem i huvudsak är verksam inom kundservice och/eller försäljning på distans. Beloppet beräknas utifrån koncernens totala omsättning i de bolag medlem är majoritetsägare eller på annat sätt har ett bestämmande inflytande.
- Antal årsanställda i kundservice eller försäljningsverksamhet företagsinternt tillsammans med volym för köp av extern kundservice eller försäljningsverksamhet, i de fall medlem delvis är verksam inom kundservice och försäljning på distans.

7.2.2 Serviceavgiften för Associerad Medlem ska vara en fast årlig avgift.

7.2.3 Företag inom samma koncern (såsom en "koncern" definieras i vid var tid gällande svensk aktiebolagsrättslig lagstiftning) ska var och en för sig ansöka och ska i förekommande fall efterleva samtliga ställda krav för medlemskap. Tillkommande bolag inom koncernen ska ansöka och kommer att prövas enligt Kontaktas stadgar och villkor. ~~Styrelsen äger rätt att fastställa rabatterad serviceavgift för företag inom samma koncern.~~

7.2.4 Medlemsbolag som har flera varumärken ansvarar för att samtliga de villkor efterlevs som Kontaktas styrelse vid var tid har angett ska gälla för användande av vart och ett av dessa varumärken under medlemskapet. Styrelsen äger rätt att fastställa såväl villkoren (inklusive särskild ansökningsprocess för medlems varumärke) som särskild serviceavgift för medlemsbolag som har varumärken inom samma medlemsbolag eller som har fler varumärken inom samma koncern.

7.2.5 För organisation med 90-konto beräknas avgiften enligt ovan och rabatteras med 50 procent.

7.3 Medlem som begärt sitt utträde ska erlægga såväl medlemsavgift som serviceavgift under uppsägningstiden. Eventuella medlemsavgifter och serviceavgifter som inbetalats och som motsvarar en längre period än uppsägningstiden äger medlem rätt att få överskjutande avgift återbetald senast en kalendermånad efter uppsägningstidens slut.

7.4 Medlem som uteslutits äger inte rätt till återbetalning av någon del av inbetalda avgifter och är i förekommande fall även skyldig att erlægga medlemsavgift och serviceavgift för hela innevarande år.

## 8. Årsmöte

Årsmötet är KONTAKTAs högsta beslutande organ. KONTAKTA ska årligen hålla ett ordinarie årsmöte under första kalenderhalvåret på plats och tidpunkt som styrelsen beslutar. Kallelse med föredragningslista och erforderliga handlingar till årsmöte ska vara skriftliga och skickas per post eller elektroniskt senast två veckor före årsmöte.

2024-04-24

8.1 Vid årsmöte har medlemmar, styrelseledamöter och funktionärer rätt att delta. Medlem äger rätt att i överläggningen på årsmöte låta sig företrädas av flera personer, varav dock endast en, vilken ska vara behörig firmatecknare eller befullmäktigat ombud, äger utöva medlemmens rösträtt. Ingen medlem får rösta för mer än två medlemmar.

8.2 Aspirant Medlem och Associerad Medlem har inte rösträtt vid årsmöte.

8.3 Om inte i särskild fråga annat anges i stadgarna ska såsom KONTAKTAs beslut gälla den mening, för vilken de flesta rösterna avgives. Härvid ska vid lika röstetal avgörandet ske genom ordförandens utslagsröst, dock inte vid personval då frågan ska avgöras genom lottning. Vice ordförande verkar vid ordförandens förfall. Sluten omröstning ska företagas, när medlem så begär.

8.4. Beslut om stadgeändring ska för att äga giltighet fattas med två tredjedels majoritet.

8.5 Vid årsmöte ska följande ärenden förekomma:

1. Val av ordförande vid årsmötet
2. Val av sekreterare vid årsmötet
3. Val av två justeringspersoner
4. Fastställande av röstlängd på årsmötet
5. Fråga om årsmötet blivit behörigen utlyst
6. Fastställande av föredragningslista
7. Presentation av styrelsens förvaltningsberättelse och revisorns berättelse, samt
  - fastställande av resultat- och balansräkning
  - beslut om dispositioner beträffande vinst eller förlust enligt den fastställda balansräkningen
  - fastställande av ansvarsfrihet för styrelsens ledamöter
8. Valberedningens förslag
9. Fastställande av det antal ledamöter som ska ingå i KONTAKTAs styrelse
10. Val av ordförande och vice ordförande i KONTAKTA och dess styrelse
11. Val av styrelseledamöter
12. Val av en revisor och en revisorssuppleant
13. Val av tre ledamöter, varav en person är ordförande, till valberedning
14. Fastställande av ersättningar och arvoden till styrelseledamöter
15. Behandling av motioner
16. Fastställande av avgifter
17. Övriga frågor

Sådana val som anges i punkterna 10-13 ovan ska gälla för period fram till nästföljande ordinarie årsmöte.

8.6 Förslag till motioner som ska behandlas på årsmötet ska vara styrelsen tillhanda senast fyra veckor innan årsmötet.

8.7 Styrelsen äger kalla medlemmarna till extra årsmöte då det för uppgivet ändamål skriftligen begärs av minst en tredjedel av medlemmarna eller styrelsen finner extra årsmöte påkallat.

8.8 Det åligger ordföranden att tillse att årsmötet hålls så som erfordras.

## 9. Styrelse

9.1 KONTAKTAs angelägenheter ombesörjes av en styrelse.

9.2 Om inte annat anges kan endast företrädare för Fullvärdig Medlem väljas till ledamot i KONTAKTAs styrelse och en Fullvärdig Medlem kan endast ha en företrädare i styrelsen.

9.3 Styrelsen ska bestå av ett ojämnt antal ledamöter, minst fem och högst sju personer. Styrelsens sammansättning bör återspegla medlemmarnas intresseinriktning. Styrelsen ska bemannas enligt följande:

- Ordförande, kan vara anställd hos Fullvärdig Medlem eller vara extern.
- Majoriteten av styrelseledamöter ska vara anställda hos Fullvärdiga Medlemmar och upp till två styrelseledamöter kan vara externa.
- KONTAKTAs verkställande direktör ska vara föredragande i styrelsen.

9.4 Styrelseledamöter ska nomineras utifrån den kompetens och erfarenhet de besitter. I det fall ledamot avslutar sin anställning hos medlem under mandatperioden, äger ledamoten rätt att fortsätta sitt uppdrag i styrelsen mandatperioden ut.

9.5 Styrelsen ska sammanträda minst fyra gånger per år på kallelse av ordföranden eller på dennes uppdrag. Styrelsens ordförande ansvarar för att styrelsemöten hålls såsom erfordras.

9.6 Kallelse till extra styrelsemöte ska utfärdas om minst två ledamöter av styrelsen begär detta.

9.7 Styrelsen är beslutförför, då samtliga ledamöter kallats till sammanträde och minst tre av styrelsens ledamöter, bland dem ordföranden eller vice ordföranden, är närvarande.

Varje ledamot har en röst. Såsom styrelsens beslut gäller den mening, varom de flesta närvarande förenar sig och vid lika röstetal den mening som biträds av ordföranden.

9.8 Vid behandling av ärende som angår någon styrelseledamot eller den juridiska person som ledamoten tillhör enskilt, äger denne styrelseledamot inte rätt att delta i handläggningen av ärendet samt vid beslut.

9.9 Styrelsen avgör frågan om medlems inträde, utträde och uteslutning och i dessa fall ska det beslut gälla som stöds av minst två tredjedelar av närvarande styrelseledamöter.

9.10 Vid styrelsens sammanträden ska föras protokoll. Varje närvarande ledamot anses ha biträtt i protokollet angivna beslut såvitt ledamot ej anmält avvikande mening.

9.11 Ärenden av mindre vikt eller av brådskande natur kan behandlas av ett inom styrelsen utsett presidium, som ska bestå av ordföranden eller vice ordföranden jämte två andra styrelseledamöter och KONTAKTAs verkställande direktör.

#### 10. KONTAKTAs verksamhet

KONTAKTAs löpande verksamhet leds av en av styrelsen utsedd verkställande direktör. Styrelsen ska verka för att denne person även ska vara verkställande direktör i Servicebolaget. KONTAKTAs verkställande direktör är föredragande i styrelsen och sköter KONTAKTAs stadgeenliga angelägenheter. I detta hänseende åligger det denne att:

- förbereda inkommande ärenden för styrelsens möten;
- verkställa styrelsens beslut i KONTAKTA och Servicebolaget;
- i enlighet med styrelsens direktiv och KONTAKTAs stadgar hantera KONTAKTAs medlemmar och deras medlemskap;
- bevaka KONTAKTAs intressen;
- ansvara för KONTAKTAs räkenskaper, sammanfatta dessa i bokslut och årligen före den 15 mars överlämna dessa till KONTAKTAs revisor för granskning; och



2024-04-24

- utan särskild fullmakt föra KONTAKTAs talan.

Rätt att teckna föreningen tillkommer förutom styrelsen i dess helhet ordföranden, vice ordföranden samt KONTAKTAs verkställande direktör, var och en av dem dock endast i förening med den andre eller i förening med annan ledamot.

#### **11. Servicebolag**

KONTAKTA äger samtliga aktier i Servicebolaget.

KONTAKTAs styrelseledamöter och utsedda tjänstemän/revisorer ska inneha motsvarande funktioner i Servicebolaget.

2024-04-24

### 12. KONTAKTAs räkenskaper

KONTAKTA ska föra räkenskaper. Dessa räkenskaper ska varje år tillsammans med av styrelsen upprättade årsredogörelse granskas av KONTAKTAs revisor. Revisorn ska till ordinarie årsmöte avge revisionsberättelse.

### 13. KONTAKTAs upphörande

KONTAKTA kan upplösas genom beslut av två varandra följande årsmöten, varav ett ska vara ordinarie årsmöte. Sådant beslut ska fattas med tre fjärdedels majoritet. Vid KONTAKTAs upplösning, då även Servicebolaget ska upplösas, ska KONTAKTAs och Servicebolagets behållning delas mellan medlemmarna i förhållande till inbetalda föreningsavgifter för innevarande år.

---

Dessa stadgar har antagits på årsmöte ~~24~~ 6 april samt extra årsmöte den ~~27~~ [ange datum] september 2024~~4~~.