



## Uppföranderegler

Gäller från 1 februari 2015

Uppföranderegler för avtal om abonnemang för tv, telefoni och bredband

Om uppförandereglerna:

*Uppförandereglerna tillämpas när operatör som har avtal med Telekområdgivarna ingår avtal, eller har ingått avtal, med konsumenter för tjänsterna tv, telefoni och bredband. Reglerna gäller inte vid försäljning av innehållstjänster.*

### Definitioner

Med *operatören* avses även representant som ingår avtal för operatören med konsumenten, till exempel återförsäljare.

Med *ingå avtal* avses nyteckning men även förändring eller förlängning av avtal.

Med *abonnemang* avses avtal om kontantkort samt även abonnemang med tillhörande tjänster eller hårdvara, så kallat "paketköp".

Med *minsta totala kostnad* avses samtliga obligatoriska kostnader under bindningstiden (såsom engångskostnad vid köp av hårdvara och tecknande av abonnemang, samt den fasta periodiska kostnaden).

### 1. Behörighet att ingå avtal

Om operatören ingår avtal med annan än abonnenten ska operatören styrka att giltig fullmakt fanns vid tillfället då avtalet ingicks. Om operatören inte kan styrka fullmakt är avtalet ogiltigt och inga ekonomiska krav ska då riktas mot abonnenten eller den som operatören diskuterat avtalet med.

### 2. Personer med särskilda behov

Operatören ska ta särskild hänsyn till behovet hos särskilt utsatta personer på grund av exempelvis bristande språkförmåga, nedsatt mental, fysisk eller psykisk funktionsförmåga eller ålder.

### 3. Information om priser och villkor

Operatören ska tydligt informera konsumenten om avtalets huvudsakliga innehåll och begränsningar, tjänstens namn, minsta totala kostnaden, huvudsakliga priser och avgifter samt ge en hänvisning till aktuell prislista.



Operatören ska vid försäljning av abonnemang med hårdvara tydligt informera vilken del av den minsta totala kostnaden som utgör kostnad för eventuell hårdvara. Begrepp som "present", "gratis" och "gåva" får inte användas om det exempelvis medför någon som helst kostnad eller om konsumenten samtidigt behöver ingå ett abonnemangsavtal för att erhålla hårdvaran.

Operatören ska tydligt informera om eventuell bindningstid, uppsägningstid och leveranstid. Information ska lämnas om hur konsumenten kan få tillgång till allmänna och särskilda villkor digitalt eller, om konsumenten inte har möjlighet till detta, i pappersform.

Operatören ska tydligt informera om eventuell lagstadgad eller avtalad möjlighet att frånträda avtalet eller del av avtalet i förtid. Används begrepp som exempelvis "öppet köp", "prova på" eller "flytta med" ska förutsättningarna tydligt klargöras. Om nytt avtal ingås med nuvarande operatör ska information ges om hur tidigare avtal hos operatören kan påverkas.

#### **4. Distansavtal**

*Distansavtal innebär avtal som ingås på distans, exempelvis via telefon, internet eller postorder.*

Operatören ska lämna tydlig information om ångerrätten och dess innebörd enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Information ska lämnas om att konsumenten kan använda Konsumentverkets ångerblankett, och hur konsumenten kan ta del av den. Operatören ska ge information om ångerrätten i "läsbar och varaktig form". Detsamma gäller information om huvudsakliga priser och villkor enligt punkt 3.

Om avtal ingås via telefon har operatören bevisbördan för att ett giltigt avtal har ingåtts. Operatören kan styrka muntligt avtal genom inspelning. Om avtal spelas in ska inspelningen skickas till konsumenten på begäran. Den ska skickas via e-post till konsumenten. Eventuell inspelning ska utöver information om ångerrätten innehålla information om huvudsakliga priser och villkor enligt punkt 3.

Om inte hela samtalet spelas in, ska inspelningen avslutas med en fråga om det är någonting särskilt som konsumenten anser bör finnas med på inspelningen utifrån vad som har diskuterats under samtalet innan inspelningen påbörjades.

Telefonförsäljning av hemtelefoni får inte riktas till nya abonnenter som har NIX-spärrat sin fasta hemtelefon för telefonförsäljning genom att operatören, efter att ha fått kännedom om NIX-registreringen, i stället ringer till konsumentens mobiltelefonnummer för att sälja hemtelefoni.



Utöver detta ska operatören följa ”Etiska regler för telefonförsäljning och marknadsföring över telefon till konsument” från Kontakta och SWEDMA om vad som gäller inför och vid påringning samt under pågående samtal, på det sätt som föreskrivs i punkt 2, 3 och 4. De etiska reglerna hittar du bakom länken längst ner på sidan.

## **5. Avtal utanför affärslokal**

*Avtal utanför affärslokaler innebär att avtal ingås då operatören och konsumenten samtidigt är närvarande på en annan plats än den plats operatören vanligtvis använder för försäljning, exempelvis vid hembesök eller tillfällig försäljning i köpcentrum eller på annan allmän plats. Det omfattar även avtal som ingås i affärslokal eller genom distanskommunikation där konsumenten innan avtal ingås själv kontaktar eller blir kontaktad av operatören utanför affärslokal.*

Operatören ska lämna tydlig information om ångerrätten och dess innebörd enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Information ska lämnas om att konsumenten kan använda Konsumentverkets ångerblankett och hur konsumenten kan ta del av den. Operatören ska också tillhandahålla information om ångerrätten i ”läsbar och varaktig form”. Detsamma gäller information om huvudsakliga priser och villkor enligt punkt 3.

## **6. Försäljning i affärslokaler**

*Försäljning i affärslokaler innebär att avtal ingås i lokaler som operatören vanligtvis använder.*

Operatören ska tillhandahålla information om huvudsakliga priser och villkor enligt punkt 3, i läsbar och varaktig form.

Ordet ångerrätt ska inte användas om inte konsumentens möjligheter att ångra sig överensstämmer med den ångerrätt som finns beskriven i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

## **7. Vilseledande information vid försäljning**

Operatören får inte utge sig för att företräda eller agera i samarbete med annan operatör om så inte är fallet. Operatören får inte heller uppges felaktig information om, eller misskreditera annan operatör.



## **8. Rutiner och information om kostnader vid operatörsbyte och uppsägning**

Operatörsbyte för en konsument som har bindningstid och/eller uppsägningstid hos nuvarande operatör ska som huvudregel inte ske under den återstående avtalstiden.

För det fall att konsumenten uttryckligen samtycker till att operatörsbyte sker, trots återstående bindningstid eller uppsägningstid, ska operatören alltid först informera att det normalt medför kostnader till nuvarande operatör för den återstående avtalstiden.

Operatörsbyte ska räknas som uppsägning hos föregående operatör från det datum då bytet sker. Om konsumenten meddelat uppsägning tidigare ska detta tidigare uppsägningsdatum gälla. Uppsägning ska anses omfatta eventuella prisplaner och tilläggstjänster som är kopplade till abonnemanget.

Vid operatörsbyte får tidigare operatör inte ta ut någon avgift från konsumenten utöver kostnaden för eventuellt återstående bindningstid eller uppsägningstid, detta innebär att ingen så kallad "brytavgift" eller liknande ska tas ut utöver den faktiska kostnaden för återstående avtalstid.

Om konsumenten avlider ska eventuell uppsägningstid för abonnemanget (omfattar inte kostnad för hårdvara) räknas senast från dagen då abonnenten avled. Eventuella kostnader för återstående bindningstid, som inte omfattar kostnader kopplat till hårdvara, ska då tas bort.

## **9. Information vid flytt av nummer**

Vid flytt av nummer ska information lämnas om när det aktuella numret ska flyttas. Om det visar sig att aktuellt nummer av någon anledning inte kan flyttas ska övertagande operatör informera konsumenten om detta samt om möjligt även om anledningen till att flytten inte kunnat genomföras.

Den övertagande operatören ska inte flytta ett nummer innan konsumentens ångerfrist har löpt ut om inte konsumenten uttryckligen begärt det.

Efter byte till ny operatör får den tidigare operatören endast återaktivera abonnemanget om ett nytt avtal ingåtts eller om abonnenten uttryckligen begär det.

## **10. Särskilda regler vid avtal som innebär att en tjänst levereras med annan teknik eller i annat nät än tidigare**

Vid avtal som innebär att konsumenten övergår till leverans med annan teknik eller i ett annat nät än tidigare, ska särskild information av vikt lämnas med anledning av teknikbytet, exempelvis om kundens larmtjänster, täckning, bredbandsanvändning, tv-



mottagning eller hemtelefoni kan påverkas. Det kan till exempel gälla att det nummer som visas vid utgående samtal förändras; att nya lösningar för larmtjänster kan krävas; begränsningar i datamängd; att täckningen kan påverkas vid byte av mobilnät, att priset för användningen av tidigare tjänster kan förändras vid byte till ny teknisk lösning samt att kanalutbud kan påverkas.

## **11. Om hastighet och begränsningar för bredbandstjänster**

Vid hastighetsangivelser som används i marknadsföring av, eller avtal om, bredband ska information om normal överföringshastighet för att skicka och ta emot data anges i intervall.

För det fall begränsningar i datamängd används i marknadsföring eller i avtal om bredband ska denna gräns anges i mätbar enhet. Konsekvenserna av att datamängden överstigs ska tydligt anges. Detsamma gäller för andra begränsningar som påverkar konsumentens användning av tjänsten eller tjänster från andra leverantörer.

För det fall avtal ingås ska information enligt denna punkt ges i "läsbar och varaktig form".

## **12. Klagomålshantering och tvistlösning**

Den operatör som skickar räkning till konsumenten för en tjänst och/eller produkt är ansvarig för att konsumentens klagomål utreds och att uppförandereglerna följs.

Avstängning av ett abonnemang på grund av utebliven betalning får inte ske om konsumenten har reklamerat på skälig grund.

Innan operatören hänvisar klagomål till Telekområdgivarna ska dessa som huvudregel först ha eskalerats internt från operatörens kundtjänst.

Operatören ska följa rekommendationer från Allmänna reklamationsnämnden.

## **13. Om uppförandereglerna inte följs**

Om en operatör har agerat i strid med uppförandereglerna ska operatören aktivt bidra till att problem som detta vållat konsumenten åtgärdas så snabbt som möjligt och utan kostnad för konsumenten.

Dessa regler ska följas av de operatörer som är med i Telekområdgivarna från och med den 1 januari 2015 enligt överenskommelse den 1 februari 2015.



## **Bilaga**

*Nedan visas punkt 2, 3 och 4 ur Kontakta och SWEDMA:s "Etiska regler för försäljning och marknadsföring över telefon till konsument".*

### **2. Inför påringningen**

Telefonsamtal i försäljnings- eller marknadsföringssyfte är inte tillåtet till konsumenter som är registrerade i spärregistret NIX-Telefon.

Oavsett stycket ovan är det alltid tillåtet att ringa:

a) konsumenter som lämnat sitt samtycke till att bli kontaktad enligt § 10 Personuppgiftslagen (PuL). (Ex: befintlig kundrelation eller personen har anmält sig till en tävling på internet och lämnat medgivande till kontakt).

b) när en kundrelation finns.

c) efter avslutad kundrelation, i normalfallet upp till 12 månader.

### **3. Vid påringning**

#### **3.1 Identifiering**

Vid påringning ska den uppringde kunna avläsa från vilket nummer samtalet kommer. Det ska gå att ringa tillbaka till det uppringande företags telefonnummer, så kallad motringning, för att få besked om vem som har sökt konsumenten och i vilket ärende påringningen har skett. Vid motringning ska ett automatiskt svarsmeddelande läsas upp som anger namn på det företag som genomfört påringningen samt på vilket sätt företaget kan nås, se exempel i bilaga 1. Det ska alltid tydligt framgå på företagets webbsida hur konsumenter kommer i kontakt med företaget via e-post och bemannad telefon under kontorstid.

Vid uppdrag där antalet påringningar totalt för uppdraget överstiger 1 000 samtal ska numret som avläses vara unikt. Detta innebär att information ska ges om vem uppdragsgivaren är.

Skulle det påringande företags nummer inte kunna avläsas och konsumenten måste begära spårning av samtalet för att ta reda på vem som initierat påringningen, ska det påringande företaget om så begärs, ersätta konsumenten för utgifterna för spårningen.

#### **3.2 Begränsningar i tid och antal samtal**

Under ett dygn (24 timmar räknat från klockan 00:00) får ett och samma företag till samma telefonnummer genomföra max tre påringningar inom samma uppdrag med minst



fyra timmar mellan varje påringning. Det totala antalet påringningar inom samma uppdrag får inte överstiga 20 stycken under en period av 30 dagar.

Påringning får inte ske måndag till fredag mellan klockan 21.00 och 08.00 eller lördagar och söndagar mellan klockan 18.00 och 10.00. Påringning får inte heller ske under julafton, påskafton eller midsommarafton.

Vid påringning ska minst sex telefonsignaler gå fram innan påringningen upphör eller avslutas.

### 3.3 Tysta samtal

Vid påringning får företaget inte använda sig av samtalsfördröjningar i sin systemteknik eller så kallad "pingning" för att till exempel identifiera telefonsvarare.

Påringning till konsument ska ombesörjas av operatör om inte annat har överenskommits i förväg. När ett tyst samtal upptäcks av företaget ska företaget genomföra påringningen på nytt med den operatör som närmast blir ledig för ett samtal. Uppringningen ska, oaktat vad som anges i punkten 3.1, ske i ett 1:1-förhållande, det vill säga där samtalet dedikerats till en avsedd operatör. Operatören ska kunna informera konsumenten om att samtalet har föregåtts av ett tyst samtal.

## 4. Under pågående samtal

### 4.1 Villkor för samtalets genomförande

Operatören ska alltid på ett otvetydigt sätt informera den uppringde om:

- Sitt namn.
- Namnet på uppdragsgivaren som han eller hon representerar.
- Ändamålet med samtalet.

Operatören ska alltid på ett otvetydigt sätt även kunna informera om:

- Namnet på det företag han eller hon är anställd av.
- Adresskällan, alltså var adressuttaget som den uppringdes telefonnummer ingår i kommer ifrån.
- De övergripande reglerna för NIX-Telefon samt hur konsumenten går tillväga för att anmäla sig till spärregistret.

Operatören ska alltid informera sig om huruvida den uppringde kan genomföra samtalet och alltid respektera den uppringdes önskan om att avsluta samtalet när så uttrycks av den uppringde.

# TELEKOMRÅDGIVARNA



Den Operatör som genomför samtalet ska alltid agera ärligt, lyhört och ha förståelse för konsumentens bemötande. Operatören ska även ha övergripande kunskap om NIX-Telefons etiska regler.

Reglerna i sin helhet finns under länken nedan <http://www.kontakta.se/etiska-regler>