



CODE OF CONDUCT

Dessa regler gäller vid distribution av mobila betalteletjänster och positionsbaserade tjänster i Sverige ("Reglerna"). Reglerna har tagits fram av de svenska mobiloperatörerna, Etiska rådet för betalteletjänster (ERB) och MORGAN, branschorganisationen för den mobila tjänstesektorn i Sverige ("Parterna").

Denna version av Reglerna gäller från och med den 1 oktober 2010.

Ändringar av och tillägg till Reglerna skall göras gemensamt av Parterna. Avsikten med framtagandet av Reglerna är att de skall följas av MORGAN:s medlemmar samt att operatörerna i sina avtal med tjänsteleverantörer skall ålägga dessa att följa Reglerna.

Branschorganisationen MORGAN
Mäster Samuelsgatan 10
111 44 Stockholm
info@morganforum.se
www.morganforum.se

1. GENERELLA REGLER

1.1 Andra regler och lagar

Tjänsteleverantörer skall följa gällande lagar och andra regler som gäller inom branschen, varvid särskilt kan nämnas personuppgiftslagen, lag om elektronisk kommunikation och marknadsföringslagen samt ERB:s Etiska Regler.

1.2 Efterlevnad av Reglerna

Svenska mobiloperatörer kräver vanligtvis i sina avtal med tjänsteleverantörer att såväl Reglerna såsom ERB:s Etiska Regler skall efterlevas. Detta innebär att en överträdelse av Reglerna eller ERB:s Etiska Regler kan utgöra ett brott mot avtal med operatörerna eller i förekommande fall med en aggregatör. Ett sådant avtalsbrott kan leda till skadeståndsskyldighet, avstängning under viss period och/eller att avtal kan sägas upp till omedelbart upphörande. En tillfällig avstängning kan dessutom medföra att Tjänsteleverantören inte har rätt att återuppta leverans av tjänster till upparbetade prenumerationskunder utan alla befintliga prenumerationer måste avslutas. Sedan den 1 oktober 2010 ingår det i ERB:s uppdrag att utöva tillsyn och pröva ärenden enligt dessa regler. Om ERB i sin tillsyn finner att ett företag brutit mot Reglerna eller ERB:s Etiska Regler, kan ERB hemställa hos berörda operatörer om uppsägning av abonnemangsavtal för betalteletjänster.

1.3 Beställning

Tjänsteleverantören skall alltid kunna styrka på vilket sätt en tjänst beställts.

1.4 Annullering/avbeställning

1.4.1 Användaren skall alltid ha möjlighet att avsluta en prenumerationstjänst via SMS och telefon, men gärna också via andra kanaler som exempelvis webb och e-post.

1.4.2 Vid avbeställning via SMS skall förfarandet under punkt 1.8 nedan följas.

1.5 Betalning

Tjänsteleverantören och operatör kan avtala om fakturering för utförd tjänst. Om så sker skall följande gälla.

- (a) Tjänsteleverantören får inte dela upp debitering av viss tjänst för att på så sätt möjliggöra att maxtariffer överskrids.
- (b) Tjänsteleverantören får bara utföra ett försök att genomföra en debitering. Om det misslyckas skall beställningen/prenumerationen annulleras. Detta gäller om användaren saknade tillgodohavande på ett kontantkort eller om abonnemanget vid tillfället var avstängt. Tjänsteleverantören kan på egen bekostnad informera användaren om att tjänsten kan beställas på nytt.
- (c) Debitering ska ske i anslutning till order eller leverans av tjänst och får inte ske vid ett senare tillfälle utan ett i förväg lämnat skriftligt medgivande från operatör.
- (d) Om debiterat innehåll hanteras via t.ex. SMS skall det ske på ett konto i serien 72xxx och om det är relaterat till välgörenhet på konto i serien 729xx (får enbart användas för aktiviteter med bolag eller organisationer som innehar 90-konton enligt SFI. Aktuell lista återfinns på www.insamlingskontroll.se). Innehåll som inte debiteras skall hanteras på konto i serien 71xxx.

1.6 Kostnadsfria meddelanden

Meddelanden från tjänsteleverantören som innehåller hjälp och generell information eller meddelanden från användaren med begäran om ytterligare information eller avbeställning av tjänsten skall debiteras enligt respektive operatörs ordinarie trafiktaxa (dvs. ingen premiumavgift får tas ut).

1.7 Kundtjänst och klagomål

Tjänsteleverantören skall tillhandahålla kundtjänst för alla tjänster. Kundtjänsten skall vara tillgänglig helgfria vardagar 09.00 – 17.00. Kundtjänsten skall ha ett svenskt fastnät nummer och skall kunna nås från såväl fast som mobil telefon. Undantag från kravet att kundtjänst ska ha ett fastnät nummer kan medges efter skriftligt medgivande från samtliga mobiloperatörer. Personal hos kundtjänsten skall behärska svenska i tal och skrift. När kundtjänsten är stängd skall information om öppettider lämnas på svenska på en telefonsvarare. Ingen extra avgift utöver operatörens ordinarie samtalstaxa får tas ut för samtal till tjänsteleverantörens kundtjänst.

Klagomål skall behandlas inom en dag efter mottagandet. Alla klagomål skall behandlas enskilt. Om klagomålet inte leder till av användaren önskad åtgärd skall orsak meddelas skriftligen. I beskedet skall också klagomålet återges i sin helhet.

Om kundtjänst inte kan besvara telefonsamtalet inom 10 minuter skall användaren beredas möjlighet att tala in sitt ärende på en telefonsvarare alternativt lämna kontaktuppgifter via en IVR-lösning. Tjänsteleverantören skall i talsvaret/IVR-lösningen uppmana användaren att berätta på vilket sätt han/hon vill bli kontaktad samt be användaren lämna kontaktuppgifter. Talsvar alternativt IVR skall vara på svenska. Återkoppling skall sedan ske inom 24 timmar eller, nästkommande vardag, på det sätt som användaren begärt. Denna service skall också vara tillgänglig när kundtjänst har stängt.

1.8 Användande av nyckelord

Tjänsteleverantör skall tillämpa följande funktioner.

TEST - När ett meddelande med ordet TEST skickas till tjänsteleverantörens konto skall denne generera ett svar från den anslutna applikationen. Svaret skall innehålla ordet "räksmörgås" för att testa bokstäverna "å ä ö" och därmed att inställningar för alfabetet är korrekt.

INFO - När ett meddelande med ordet INFO skickas till tjänsteleverantörens konto skall denne generera ett svar innehållande kontoinnehavarens bolagsnamn, telefonnummer och e-postadress eller hemsida.

STOPP - När ett meddelande med ordet STOPP skickas till tjänsteleverantörens konto skall denne genast avsluta samtliga pågående tjänster på aktuellt kortnummer gentemot aktuell användare. När en prenumerationstjänst avslutas skall användaren erhålla en bekräftelse om att tjänsten är avslutad. Detta gäller även prenumerationstjänster utan premiumdebitering. STOPP skall i all marknadsföring stavas på svenska, men STOP skall också stödjas. Instruktion för den generella STOPP-tjänsten skall finnas lättillgängligt i anslutning till all marknadsföring av tjänster.

2. POSITIONSBASERADE TJÄNSTER

2.1 Inhämtande av samtycke

Innan en positionsbaserad tjänst får aktiveras skall tjänsteleverantören inhämta samtycke från abonnenten eller användaren till att positioneringsdata får inhämtas från dennes operatör. Separat samtycke skall inhämtas för varje specifik tjänst och kunna styrkas i efterhand.

Följande information ska ha framgått för den som lämnar samtycket,

- att positionering sker,
- syftet med positioneringen,
- positioneringens varaktighet, samt
- att information om användaren/positioneringsdata vidarebefordras till tredje part för behandling (när detta är nödvändigt för tjänsten).

För tjänster som medför positionering av flera användare eller som medför att information om positionering delges annan än den som positioneringen rör (Friend Finder och liknande tjänster) måste samtycke enligt ovan inhämtas.

2.2 Förenklat inhämtande av samtycke

Om det vid beställning av tjänst av engångskaraktär, t.ex. p.g.a. tjänstens natur eller lämnad information om tjänsten, är uppenbart för beställaren att positionering kommer att ske som en följd av beställningen får beställningen av tjänsten i sig anses utgöra ett medgivande. Exempel på sådan tjänst är en förfrågan om närmsta T-banestation där beställning och leverans av tjänst sker via samma abonnemang.

2.3 Exempel på samtycken

Samtycke som inhämtas via mobiltelefonen kan exempelvis ske,

- via SMS-växling,
- genom att klicka **OK** i en wap-tjänst, eller
- genom att användaren via webbaserad beställning även måste skicka in ett SMS med en kod via berört abonnemang.

Om samtycke lämnats på annat sätt än via aktuellt abonnemang skall alltid startinformation skickas innan positioneringstjänst aktiveras, se 2.4 nedan.

2.4 Startinformation och påminnelser

Startinformation: Varje gång en positioneringstjänst aktiveras skall information om tjänsten skickas genom meddelande till telefonen. Detta gäller inte om samtycke enligt 2.2 ovan inhämtats.

Påminnelser: Information om tjänsten skall (även) skickas en vecka efter aktivering och därefter var fjärde månad så länge tjänsten är aktiv. Detta gäller inte om samtycke enligt 2.2 ovan inhämtats.

Startinformation och påminnelser ska innefatta,

- vilken tjänst det gäller,
- att tjänsten är aktiv,
- att tjänsten medför att positionering sker,
- hur tjänsten avslutas, samt
- var mer information om tjänsten finns.

3. MARKNADSFÖRING AV TJÄNSTER

Vid marknadsföring av en mobil betalteletjänst skall marknadsföringslagen samt ERB:s Etiska Regler följas. Reglerna finns på www.etiskaradet.se/regler.

Vid sidan om dessa skall tjänsteleverantören vid marknadsföring också informera om följande.

- Kontaktinformation och telefonnummer till tjänsteleverantörens kundtjänst.
- Teknisk kompatibilitet, dvs. vilken telefon och vilka konfigurationer tjänsten fungerar för.
- Det ska i all information tydligt framgå om en tjänst är en styck- eller prenumerationstjänst. Denna information skall dessutom finnas tillgänglig när beställningen slutförs och då presenteras på ett sådant sätt att det inte föreligger risk för missförstånd.
- Om tjänsten medför att positionering sker skall detta framgå tydligt.
- Marknadsföring får inte ske till fysiska personer som motsatt sig att dennes telefonnummer används i marknadsföringssyfte. Denna möjlighet ska framgå tydligt när uppgiften samlas in.

4. REGLER VID KÖP AV TJÄNSTER

4.1 Generella regler om köp av tjänst

För enstaka köp och för prenumerationstjänster skall tjänsteleverantör, i all saluföring och marknadsföring som riktas till minderåriga, förhålla sig till gällande regelverk i marknadsföringslagen och föräldrabaiken. Vägledande information finns på Morgans och Konsumentverkets hemsidor.

4.2 Köp av enstaka tjänst upp till och med 50 kr

Enstaka köp som inte överstiger 50 kr kan beställas på ett flertal sätt men skall alltid följa ERB:s vid var tid gällande Etiska Regler.

4.3 Köp av enstaka tjänst som överstiger 50 kr

Beställning av en enstaka tjänst överskridande 50 kr skall ske på något av nedanstående sätt om inte annat skriftligen överenskommits mellan tjänsteleverantören och operatören.

För att genomföra ett köp av en tjänst överstigande 50 kr måste användaren efter beställning bekräfta beställningen genom att svara på bekräftelsen från tjänsteleverantören. Bekräftelsen ska innehålla följande information,

- Pris på tjänsten.
- Beskrivning av tjänsten.
- Telefonnummer till tjänsteleverantörens kundtjänst.
- Namnet på tjänsteleverantören.

4.3.1 Beställning via SMS skall ske enligt följande steg:

1. Användaren beställer en tjänst genom att skicka ett SMS, **[Tjänst]** till 72xxx.
2. Tjänsteleverantören bekräftar beställningen genom att skicka exakt följande text i ett SMS till användaren. Detta SMS skall vara kostnadsfritt för användaren.
Du har beställt [tjänst]. Pris xx kr. Skicka [kodord] till 72xxx för att bekräfta. Kundtjänst: 08-112233 [Tjänsteleverantör].
3. Om tjänsten kräver samtycke (positioneringstjänst) skall texten ovan utökas med följande text för att även omfatta samtycket,
För att leverera tjänsten kommer dina positionsuppgifter att hämtas från din operatör.
4. Användaren bekräftar köpet, **[kodord]** till 72xxx.
5. Betalning sker och tjänsten levereras.

4.3.2 Beställning via SMS genom att ange pris i beställningen:

Ett enstaka köp av en tjänst överstigande 50 kr kan förenklas genom att användaren skriver in priset vid beställningen.

1. Användaren beställer en tjänst genom att skicka ett SMS, **[Tjänst] xx kr** till 72xxx.
2. Tjänsteleverantören bekräftar beställningen genom att skicka exakt följande text i ett SMS till användaren. Detta SMS skall vara kostnadsfritt för användaren.
Du har beställt [tjänst]. Pris xx kr. Kundtjänst: 08-112233 [Tjänsteleverantör].
3. Om tjänsten kräver samtycke (positioneringstjänst) skall texten ovan utökas med följande text för att även omfatta samtycket,
För att leverera tjänsten kommer dina positionsuppgifter att hämtas från din operatör.
4. Betalning sker och tjänsten levereras.

4.3.3 Beställning on-line via WAP skall ske enligt följande steg:

1. Användaren beställer en tjänst genom att klicka på en länk på en wap-sida.
2. Tjänsteleverantören bekräftar beställningen genom att skriva exakt följande text på skärmen. Informationen skall ligga ovanför och i direkt anslutning till en bekräftelseknappen med texten **KÖP** under texten.

Du har beställt [tjänst]. Pris xx kr. För att bekräfta klicka på KÖP. Kundtjänst: 08-112233 [Tjänsteleverantör].

3. Om tjänsten kräver samtycke (positioneringstjänst) skall texten ovan utökas med följande text för att även omfatta samtycket:

För att leverera tjänsten kommer dina positionsuppgifter att hämtas från din operatör.

4. Användaren bekräftar köpet genom att klicka på **KÖP**.
5. Tjänsten levereras och tjänsteleverantören skickar ett SMS med orderinformation.

4.3.4 Beställning on-line via WEB skall ske enligt följande steg:

1. Användaren beställer en tjänst genom att ange sitt mobilnummer på en webb-sida. Information om tjänsten skall presenteras ovanför och i direkt anslutning till en bekräftelseknapp eller annan beställningsfunktion. Informationen skall innehålla följande.

- Pris på tjänsten.
- Beskrivning av tjänsten.
- Telefonnummer till tjänsteleverantörens kundtjänst.
- Namnet på tjänsteleverantören.
- Vid positioneringstjänster krävs samtycke enligt paragraf 2 ovan.

2. Tjänsteleverantören bekräftar beställningen genom att skicka exakt följande text i ett SMS till användaren. Detta SMS skall vara kostnadsfritt för användaren.

Du har beställt [tjänst]. Pris xx kr. För att bekräfta beställningen ange PIN-kod [xxxx].

3. Användaren kommer till en ny sida som endast innehåller exakt följande text,

Fyll i din PIN-kod här:

Samt en knapp med texten **KÖP**.

4. Användaren bekräftar köpet genom att klicka på **KÖP**.
5. Tjänsten levereras och tjänsteleverantören skickar ett SMS med orderinformation.

4.4 Beställning av prenumerationstjänst

En prenumeration får enbart starta när användaren har konfirmerat tjänsteleverantörens bekräftelse eller om beställningen innehåller ordet START. Användaren måste ha möjlighet att kunna spara bekräftelsen på sin mobiltelefon. Bekräftelsen skall utformas enligt nedan.

4.4.1 Beställning via SMS med START först i SMS:et skall ske enligt följande exempel:

1. Användaren skickar ett första meddelande för att beställa en prenumeration,
START [Tjänst] till 72xxx.

2. Tjänsteleverantören bekräftar beställningen genom att skicka exakt följande text i ett SMS till användaren. Detta SMS skall vara kostnadsfritt för användaren.

Du har startat en prenumeration på [tjänst]. Pris xx kr / [tidsenhet eller SMS]. Skicka STOPP till 72xxx för att avsluta. Kundtjänst: 08-112233. [Tjänsteleverantör]

Därefter kan leverantören eventuellt skicka ytterligare ett SMS som till exempel innehåller en produktlänk.

3. Prenumerationstjänsten startar.

4.4.2 Beställning via SMS skall ske enligt följande exempel:

1. Användaren skickar ett första meddelande för att beställa en prenumeration, **[Tjänst]** till 72xxx.
2. Tjänsteleverantören bekräftar beställningen genom att skicka exakt följande text i ett SMS till användaren. Detta SMS skall vara kostnadsfritt för användaren, **Du har beställt en prenumeration på [tjänst]. Pris xx kr / [tidsenhet eller SMS]. För att bekräfta beställningen skicka [kodord] till 72xxx.**
3. Användaren skickar **[kodord]** till 72xxx.
4. Leverantören skickar exakt följande text till användaren för att bekräfta beställningen: **Du har startat en prenumeration på [tjänst]. Pris xx kr / [tidsenhet eller SMS]. Skicka STOPP till 72xxx för att avsluta. Kundtjänst: 08-112233. [Tjänsteleverantör]**
Därefter kan leverantören eventuellt skicka ytterligare ett SMS som till exempel innehåller en produktlänk.
5. Prenumerationstjänsten startar.

4.4.3 Beställning on-line via WAP skall ske enligt följande steg:

1. Användaren beställer en prenumeration genom att klicka på en länk på en WAP-sida. Information om tjänsten skall presenteras ovanför och i direkt anslutning till en bekräftelseknapp. Informationen skall innehålla följande.
 - Pris på tjänsten.
 - Beskrivning av prenumerationstjänsten vilken måste inkludera ordet "prenumeration"
 - Telefonnummer till tjänsteleverantörens kundtjänst.
 - Namnet på tjänsteleverantören alternativt tjänsten om det är tydligare för användaren.
 - Vid positioneringstjänster krävs samtycke enligt paragraf 2 ovan.
2. Användaren kommer till en ny sida som endast innehåller exakt följande text, **STARTA PRENUMERATIONEN** (med versaler)
xx kr debiteras abonnemanget 07xx-xxxxxx varje [tidsenhet]
Samt en knapp med texten **OK**.
3. Tjänsteleverantören bekräftar beställningen genom att skicka exakt följande text i ett SMS till användaren. Detta SMS skall vara kostnadsfritt för användaren.
Du har startat en prenumeration på [tjänst]. Pris xx kr / [tidsenhet eller SMS]. Skicka STOPP till 72xxx för att avsluta. Kundtjänst: 08-112233. [Tjänsteleverantör]
4. Prenumerationstjänsten startar.

4.4.4 Beställning on-line via WEB skall ske enligt följande steg:

1. Användaren beställer en prenumeration genom att ange sitt mobilnummer på en web-sida. Information om tjänsten skall presenteras ovanför och i direkt anslutning till en bekräftelseknapp eller annan beställningsfunktion. Informationen skall innehålla följande.
 - Pris på tjänsten.
 - Beskrivning av prenumerationstjänsten vilken måste inkludera ordet "prenumeration".
 - Telefonnummer till tjänsteleverantörens kundtjänst.
 - Namnet på tjänsteleverantören.
 - Vid positioneringstjänster krävs samtycke enligt paragraf 2 ovan.

2. Tjänsteleverantören bekräftar beställningen genom att skicka exakt följande text i ett SMS till användaren. Detta SMS skall vara kostnadsfritt för användaren.
Du har beställt en prenumeration på [tjänst]. Pris xx kr / [tidsenhet eller SMS]. För att bekräfta beställningen ange PIN-kod [xxxx].
3. Användaren kommer till en ny sida som endast innehåller exakt följande text,
STARTA PRENUMERATIONEN (med versaler)
xx kr debiteras abonnemanget 07xx-xxxxxx varje [tidsenhet]
Fyll i din PIN-kod här:
Samt en knapp med texten **OK**.
4. Tjänsteleverantören bekräftar prenumerationen genom att skicka exakt följande SMS till användaren,
Du har startat en prenumeration på [tjänst]. Pris xx kr / [tidsenhet eller SMS]. Skicka STOPP till 72xxx för att avsluta. Kundtjänst: 08-112233. [Tjänsteleverantör]
5. Prenumerationstjänsten startar.

4.4.5 Meddelande i samband med leverans av innehåll

Varje gång en användare debiteras för en prenumerationstjänst skall ett SMS skickas till användaren. Detta SMS skall innehålla information om tjänsten samt debiterat belopp.

En gång per månad alternativt vid varje debiterat 90 kr intervall (det som inträffar först) skall ett informations-SMS skickas till användaren. Detta SMS skall ha exakt nedanstående text.

Du har en pågående prenumeration på [tjänst]. Den kostar xx kr per [tidsenhet eller SMS]. Skicka STOPP till 72xxx för att avsluta. Kundtjänst: 08-112233. [Tjänsteleverantör]

4.4.6 Begränsningar

Det högsta sammanlagda beloppet för en prenumerationstjänst är 1.200 kr, vilket innebär att då den totala kostnaden för tjänsten uppgår till 1.200 kr skall tjänsten stängas av och beställas på nytt för att åter startas.

Tidsperioden mellan två meddelanden i en prenumerationstjänst får inte överstiga en månad.

MORGAN

Branschorganisationen för den
mobila tjänstesektorn i Sverige.
www.morganforum.se
info@morganforum.se