

Dessa regler gäller vid distribution av mobila betalteletjänster och positionsbaserade tjänster i Sverige. Reglerna har tagits fram av de svenska mobiloperatörerna och MORGAN, branschorganisationen för den mobila tjänstesektorn i Sverige.

Reglerna gäller från den 11 september 2009.

Ändringar av dessa regler ska ske av dessa parter gemensamt. Avsikten med framtagandet av dessa regler är att de skall följas av MORGANs 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 Etiska Rådet för Betalteletjänsters Etiska Regler.

1.2 Beställning

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

1.3 Annullering/avbeställning

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

1.3.2 Användaren skall ha möjlighet att avbeställa alla prenumerationstjänster genom att skicka ordet STOPP eller STOP. När en prenumerationstjänst avslutas skall användaren erhålla en bekräftelse på att tjänsten är avslutad. Detta gäller även prenumerationstjänster utan premiumdebitering.

1.4 Betalning

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

- (a) Tjänsteleverantör 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 vålgörenhet på konto i serien 729xx (gäller enbart kunder med 90-konton enligt SFI. Aktuell lista återfinns på www.insamlingskontroll.se). Innehåll som inte debiteras skall hanteras på konto i serien 71xxx.

1.5 Kostnadsfria meddelanden

Meddelanden från tjänsteleverantören som innehåller hjälp, generell information och 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).

1.6 Kundtjänst och klagomål

Tjänsteleverantören skall tillhandahålla kundtjänst för alla tjänster. Kundtjänsten skall vara tillgänglig helgfria vardagar 09.00 – 17.00. Kundtjänsten skall kunna nås via ett telefonnummer i det svenska fasta telenätet. Personal hos kundtjänsten skall behärska svenska i tal och skrift. När kundtjänsten är stängd skall information om öppettider lämnas på telefonsvarare. Ingen extra avgift utöver operatörens ordinarie samtalstaxa får tas ut för samtal med 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 detta besked skall också klagomålet återges i sin helhet.

Om kundtjänst inte kan svara inom 10 minuter skall användaren beredas möjlighet att tala in sitt ärende på en telefonsvarare alternativt lämna kontaktuppgifter i 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. Återkoppling skall sedan göras inom 24 timmar, eller nästkommande vardag, på det sätt som användaren önskar. Denna service skall också beredas användaren när kundtjänst har stängt.

1.7 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 URL.

STOPP - När ett meddelande med orden STOPP skickas till tjänsteleverantörens konto skall denne genast avsluta samtliga pågående tjänster på aktuellt kortnummer. STOPP-tjänsten får inte kombineras med annat prefix före STOPP. Det är även lämpligt att informera användaren om vilka tjänster som avslutats. STOPP skall i all marknadsföring stavas på svenska, men STOP skall också stödjas. Instruktion för STOPP-tjänsten skall finnas lättillgängligt i anslutning till all marknadsföring av tjänsterna.

1.8 Utökad reglering

Operatörerna äger ensamt att eller gemensamt rätt att utöka detta regelverk för enskilda aktörer vars förfarande inte följer reglerna eller inte efterlever andan av tydlighet mot abonnenten.

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 waptjänst, 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, samt
- ⌚ hur tjänsten avslutas, samt var mer information om tjänsten finns.

3. MARKNADSFÖRING AV TJÄNSTER

Vid marknadsföring av en mobil betalteletjänst skall 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 skall framgå med tydlighet om användaren ingår en prenumeration eller inte när användaren beställer produkter. Vid köp skall informationen utformas och disponeras så att det inte föreligger någon risk för misstolkning om det är ett styck- eller prenumerationsköp.
- ⌚ Om tjänsten medför att positionering sker skall detta framgå tydligt.

4. REGLER VID KÖP AV TJÄNSTER

4.1 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 regler.

Exempel: Användaren skickar **Ring 60 kr** till 72xxx för att beställa en tjänst för 60 kr. Direkt efter att ha mottagit ordern skall tjänsteleverantören leverera tjänsten samt bifoga följande information:

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

4.2 Köp av enstaka tjänst som överstiger 50 kr.

Beställning av en enstaka tjänst överskridande 50 kr skall ske på något av de två sätt som anges nedan 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

Exempel vid beställning per SMS:

1. Användaren skickar en beställning av en ringsignal, **Tjänst A** till 72xxx.
2. Tjänsteleverantören bekräftar beställningen, **Du har beställt en tjänst för 60 kr. Sänd JA till 72xxx för att bekräfta. Företag X Support: 08-123456.**
3. Om tjänsten kräver samtycke (positioneringstjänst) skall texten utökas till att omfatta även samtycket, **Du har beställt en tjänst för 60 kr. För att utföra tjänsten som du beställt måste vi hämta positionsuppgifter hos din operatör innan vi skickar väder rapporten till dig. Sänd JA till 72xxx för att godkänna. Företag X Support: 08-12 34 56.**
4. Användaren bekräftar köpet, **JA** till 72xxx.
5. Betalning sker och tjänsten levereras.

Exempel vid beställning online (t.ex. WAP):

1. Användaren beställer genom att klicka på en länk på en WAP-sida för att beställa en ringsignal.
2. Tjänsteleverantören bekräftar ordern på skärmen. **Du har beställt en tjänst för 60 kr. För att bekräfta vänligen klicka på JA. Företag X Support: 08-123456.**
3. Om tjänsten kräver samtycke (positioneringstjänst) skall texten utökas till att omfatta även samtycket enligt följande exempel, **Du har beställt en prenumeration för 60 kr/månad. För att utföra tjänsten som du beställt måste vi löpande hämta dina positionsuppgifter hos din operatör. Vänligen klicka Ja, jag accepterar. Företag X Support: 08-123456. Skicka STOPP till 72xxx för att avsluta.**
4. Användaren bekräftar köpet genom att klicka på "Ja, jag accepterar".
5. Tjänsten startar och tjänsteleverantören skickar ett SMS med orderinformation.

4.3 Beställning genom att ange pris i beställningen

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

4.4 Beställning av prenumerationstjänst

En prenumeration får 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 angivna instruktioner.

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 A** till 72xxx.

2. Tjänsteleverantören bekräftar beställningen genom att skicka exakt följande SMS till användaren. Detta SMS skall vara kostnadsfritt för användaren att mottaga:

"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 innehåller till exempel 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 A** till 72xxx.

2. Tjänsteleverantören skickar ett SMS med exakt följande text till användaren för bekräftelse. Detta SMS skall vara kostnadsfritt för användaren att mottaga:

"Du har beställt en prenumeration på [tjänst]. Pris xx kr / [tidsenhet eller SMS]. För att bekräfta beställningen SMS:a [Bekräftelsekodord] till 72xxx"

3. Användaren SMS:ar [Bekräftelsekodord] 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 innehåller till exempel produktlänk.

5. Prenumerationstjänsten startar.

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

1. Användaren beställer genom att klicka på en länk på en WAP-sida för att beställa en prenumeration. Information om tjänsten skall ligga överst på WAP sidan följt av en bekräftelseknapp under texten. Informationen skall innehålla;

⌚ Pris på tjänsten

⌚ Beskrivning av prenumerationstjänsten vilken måste inkludera ordet "prenumeration".

⌚ Telefonnummer till tjänsteleverantörens kundtjänst

⌚ Namnet på tjänsteleverantören

⌚ Vid positioneringstjänster krävs samtycke

2. Användaren kommer till en ny sida som endast innehåller exakt följande med versaler,
STARTA PRENUMERATIONEN
xx kr debiteras abonnemangset 07xx-xxxxxx varje [tidsenhet]
Samt en knapp med texten "OK".
3. Tjänsteleverantören bekräftar beställningen genom att skicka exakt följande SMS till användaren. SMS:et skall vara gratis 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 prenumerationen genom att ange sitt mobilnummer på en websida. I direkt anslutning till bekräftelseknappen skall följande information finnas;
 - ⌚ Pris på tjänsten
 - ⌚ Beskrivning av prenumerationstjänsten vilken måste inkludera ordet "prenumeration".
 - ⌚ Telefonnummer till tjänsteleverantörens kundtjänst
 - ⌚ Namnet på tjänsteleverantören
 - ⌚ Vid positioneringstjänster krävs samtycke
2. Tjänsteleverantören bekräftar beställningen genom att skicka exakt följande SMS till användaren. SMS:et skall vara gratis 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 med versaler,
STARTA PRENUMERATIONEN
xx kr debiteras abonnemangset 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]"

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.

Ett informations-SMS skall skickas ut till användaren en gång per månad alternativt vid varje debiterat 90 kr intervall (det som inträffar först). 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